دراسات فى الكتب والمعلومات

السيد النشار

الخدمة المرجعية
فى المكتبات ومراكز المعلومات



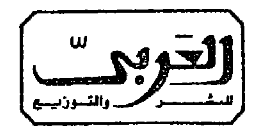
١٩٩٢

السيد النشار

الخدمة المرجعية
في المكتبات ومراكز المعلومات

إلى السيدة الفاضلة / ليلى عبد [illegible]
مع خالص تحياتي وتقديري ودعائي
بالمزيد من التوفيق
[illegible]
١٩٩١/٥/١٠

١٩٩٢



٦٠ شارع القصر العيني
أمام روزا اليوسف - القاهرة
ت : ٣٥٤٧٥٦٦ - ٣٥٥٤٥٢٩



إهداء

إليها ....

- إلي أول حب وأكبر حب عرفته في حياتي .
- إلي ينبوع الرحمة والعطف والحنان .
- إلي الواحة التي كنت آوي إليها وأتفيأ ظلالها كلما اشتدت بي أسباب الحياة.
- إلي من غرست في نفسي حب الناس وحب الخير للناس .
- إلي القلب الكبير الذي توقف عن النبض بغير سابق إنذار

- إلي النسمة الرقيقة التي ذهبت ولن تعود .
- إلي روح والدتي

أهدي هذا الكتاب وفاء وعرفانا وتقديرا ودعاء مع كل نفس يتردد بين جوانحي بالرحمة والمغفرة والرضوان .

سيد



المقدمة

عادة ما تضم المكتبات أو مراكز المعلومات -آيا كانت انواعها :قومية -جامعية متخصصة -عامة -مدرسية-اطفال ...-نوعيات متعددة من أوعية المعلومات كتقارير البحوث وأعمال المؤتمرات وبراءات الختراع والمعايير الموحدة فضلا عن الكتب والدوريات ومن حيث الاستخدام يمكن أن تقسم أوعية المعلومات إلي نوعين:

- الأوعية التي وضعت لتقرأ في تتابع لغرض استزادة المعلومات أو الترويح عن النفس.

-الاوعية التي وضعت لتستشار أو ليرجع إليها بشأن معلومة معينة . والنوع الثاني هو المراجع أو الأوعية المرجعية ؛وعادة ما توضع هذة الأوعية المرجعية في مكان متميز بالمكتبة وقد يشرف عليها قسم خاص من اقسام المكتبة هو قسم المراجع يناط به تقديم المساعده للمستفيدين علي استخدام ما هو متاح بالمكتبة ؛ كما أنه يعمل علي الاجابة علي الاستفسارات والأسئلة الخاصه بمعلومات أو حقائق أو بيانات وهي ما نسميها بالخدمة المرجعية .

وهذا الكتاب يتناول بعض القضايا والجوانب المتصلة بالمراجع والخدمة المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات ؛ وهو يشتمل علي ثلاثة فصول تمثل دراسات وبحوث نشرت من قبل في دوريات متخصصة وهي يلم شملها الأن بين دفتي هذا الكتاب .

والفصل الاول يتناول التعريف اللغوي والاصطلاحي للمراجع ثم يعرض لأنواع المراجع مقرونه بتعريف موجز لكل نوع ووظيفته مع إعطاء أمثلة من المراجع العربية والانجليزية ، كما يتناول أدلة المراجع وينتهي ببيان عناصر التقيم الفردي للاوعية المرجعية التقليدية والمحسبة مع إعطاء نماذج تطبيقية .

ويهتم الفصل الثاني بالخدمة المرجعية حيث يعرض لما هيه الخدمة المرجعيّة من حيث تعريفها وأهدافها ومستوياتها وأنماطها ومهام قسم المراجع ثم يعرض لاخصائي المراجع ومهامه وخصائصه ،وأسس ومقومات وفرص تأهيله مهنيا ، ثم يتناول أنواع الأسئلة المرجعية ومصادر الاجابة عليها وإجراءات الخدمة المرجعية ، وينتهي هذا الفصل ببيان الجوانب الخاصة بتقييم الخدمة المرجعية حيث يعرض لمفهوم التقييم وأهدافه وعناصره ووسائله .

وأما موضوع الفصل الثالث فيمثل الصورة العصرية أو الاتجاهات الحديثة لخدمة المراجع وهي خدمات استرجاع المعلومات علي الخط المباشر حيث يتناول مراصد البيانات وسبل التعامل معها ثم بيان ماهيةّ خدمات الاسترجاع علي الخط المباشر وتكاليفه وعناصر تقييم الخدمة ، وينتهي هذا الفصل بتناول مدي تأثير نظم الأقراص البصرية علي خدمات الاسترجاع علي الخط المباشر . وهكذا فإن الكتاب يتناول بعض جوانب المراجع والخدمه المرجعيّة في المكتبات ومراكز المعلومات ونأمل أن ينتفع به الاخصائيون في المكتبات فضلا عن الدارسين ومدارس المكتبات ومعاهدها

والله تعالي من وراء القصد وهو الهادي إلي سواءالسبيل

السيد السيد النشار

الاسكندرية في أكتوبر ١٩٩٠ .

الفصل الأول

الأوعية المرجعية في المكتبات

ومراكز المعلومات



تتناول هذه الدراسة التعريف اللغوي والاصطلاحي للمراجع ، كما تستعرض أنواعها مقرونة بتعريف موجز لكل نوع ووظيفته مع أعطاء أمثلة من المراجع العربية والانجليزية كما تشمل الدراسة علي عرض لأدلة الضبط الببليوجرافي للأوعية المرجعية وأخيرا عناصر التقييم الفردي للأوعية المرجعية :

أولا – تعريف الأوعية المرجعية :

كلمة مرجع وجمعها مراجع هي المقابل العربي للمصطلح الانجليزي Reference وهي صيغة اسم المكان للفعل رجع وتعني " الموضع أو المكان الذي يرجع اليه شخص من الأشخاص أو الذي يصرف إليه شيء من الأشياء أو الذي يرد اليه أمر من الأمور " ومن ثم فإن البيت يعد مرجعا للناس بعد العمل والصيدلية للباحثين عن الدواء والكتاب مرجعا لمن يريد القراءة والطلاع(١) .

وهناك كلمة اخري متقاربة في معناها اللغوي لكلمة مرجع وهي كلمة مصدر وجمعها مصادر ، ولعل هذا التقارب في المعني هو الذي دفع الكثير من الطلاب والباحثين إلي استعمالها استعمالا تبادليا متوازيا للدلالة علي الأوعية الفكرية التي يعتمدون عليها في بحوثهم ودراساتهم ، " فالصدر والرجوع مصدران بمعني واحد ، والصدر أيضا يدل علي أعلي مقدم كل شيء وأوله – كما تذكر معاجم اللغة (٢) – ومن ثم فان المعني اللغوي لكلمة مصدر هو " المكان أو الموضع الذي يرجع إليه لأعلي كل شيء وأوله ، وعلي ذلك يمكن التمييز بين المصدر والمرجع – من الناحية اللغوية – علي أساس أن الأول أخص من الثاني لأنه يقتصر في الدلالة علي مايرتبط بالأشياء الأساسية والأولية(٣) .

وهذا الفارق اللغوي بين المصدر والمرجع هو نفسه الفارق بينهما في الاستعمال الاصطلاحي في مختلف مجالات البحث ، فالمصدر في الدراسات التاريخية هو الكتاب الذي يضم معلومات أصلية عن موضوع الدراسة كالوثائق والآثار التي ترجع إلي الفترة موضوع الدراسة أو روايات مشاهد للحدث التاريخي، والمصدر في الدراسات الأدبية هي النصوص التي صدرت عن الشاعر أو الكاتب موضوع الدراسة ، أما المرجع فيطلق علي الدراسات الحديثة التي عالجت الموضوع تاريخيا أو أدبيا أو غير ذلك من فروع المعرفة "٤" والتي نلجأ إليها لاستكمال المعلومات

حول موضوع البحث أو للحصول علي معلومات لأغراض المقارنة والربط والتحليل والتفسير(٤) .

وعلي ذلك فان صفة المصدرية والمرجعية في الوعاء الفكري في عرف أصحاب الدراسات التاريخية والادبية والاكاديمية - بصفة عامة - تقوم أساسا علي درجة الصلة بين ما في الكتاب من معلومات وبين موضوع البحث فاذا كانت صلة مباشرة أو أساسية فهو مصدر واذا كانت غير مباشرة أو فرعية فهو مرجع ، وهذا أمر نسبي يختلف بالنسبة للكتاب الواحد من موضوع الي آخر فقد يكون الكتاب الواحد مرجعا لبحث أو موضوع ومصدرا لموضوع آخر ، ولاهو بمصدر ولا بمرجع لموضوع ثالث لا صلة للكتاب به علي الإطلاق(٥) .

وأما المكتبيون والباحثون في مجال المكتبات والمعلومات فانهم قد استخدموا لفظ المراجع استخداما خاصا يغاير ما اصطلح عليه الباحثون في الدراسات الاخري مؤكدين علي عنصري الطبيعة الخاصة بهذا النوع من الأوعية الفكرية واستخدامها المميز وطبقا لهذين العنصرين - الطبيعة والاستخدام - فإن الأوعية الفكرية نوعان :

أ - الأوعية التي وضعت لتقرأ في تتابع لغرض تزجية وقت الفراغ ، أو الترويح عن النفس أو استزادة المعلومات .

- الأوعية التي وضعت لتستشار أو ليرجع إليها بشأن معلومة أو معلومات معينة استجابة لمشكلة أو موقف يتطلبه تلك المعلومات .

والنوع الثاني هو ما يسمي بكتب المراجع أو الأوعية المرجعية ، فالقاموس اللغوي وعاء مرجعيا لأنه وضع ليستشار أو ليرجع اليه في تحديد معني كلمة معينة أو طريقة نطقها أو التعرف علي الاستخدام الصحيح لها أو علي مشتقاتها ... الخ . وكذلك دوائر المعارف أوعية مرجعية لأنها وضعت لتستشار أو ليرجع اليها في التعرف علي حقائق ومعلومات ثابتة متكاملة حول أمر من الأمور - كالموضوعات والأماكن والأشخاص - في أي من مجالات المعرفة البشرية ، وهي كالقواميس لا تقرأ عادة من أولها إلي آخرها في ترابط تتبعي .

أما قصة الايام لطه حسين أو البحث عن الذات لأنور السادات فهي ليست وعاءا مرجعيا لأنها وضعت لتقرأ من أولها إلي اخرها ككيان فكري عام مترابط . وعلي ذلك يعرف الاستاذ الدكتور سعد الهجرسي المراجع بانها : " الكتب التي تملك من طبيعة التنظيم ومن المعلومات ما يجعلها غير صالحة لكي تقرأ من أولها إلي آخرها ككيان فكري عام مترابط ، لكنها تصلح ليرجع

اليها الباحث أو القاريء بشأن معلومة أو معلومات معينة (٦) .

ويضم هذا التعريف عنصر الطبيعة الخاصة في الكتاب المرجعي والتي تعتمد علي المعلومات نفسها وطريقة تنظيمها ، ويضم كذلك عنصر الاستخدام الذي جاء كنتيجة طبيعية لتلك الطبيعة ، ولا يغير من صدق هذا التعريف أن يتناول أحد الناس قاموسا لغويا أودائرة معارف أو دليل تليفون ليقرأه من أوله الي أخره حيث أن هذه الأوعية المرجعية لاتصلح عادة لمثل هذا العمل النادر غير المألوف والأوعية المرجعية عادة ما تكون – شاملة من حيث المدي الذي تغطيه فليس هناك شمول مطلق في أي وعاء مرجعي منهااتسعت الدائرة التي يغطيها

- مركزة في طريقة معالجة الموضوعات ومن مظاهر هذا التركيز الاختصارات وكثرة استخدام الرموز بانواعها وضغط العبارات التي ترد بصورة تكرارية كتواريخ الميلاد الوفاه واسماء الدرجات العلمية . . . الخ .
- مرتبة أو منظمة علي أساس خطة معينة تسهل الحصول علي المعلومات بسرعة ودق.

وهذا التنظيم والترتيب الوظيفي يعد من أهم وأبرز الصفات المميزة للأوعية المرجعية عن غيرها حيث يسهل استعمالها ويساعد علي استخراج المعلومات المطلوبة بسرعة ودقة وقد يكون هذا التنظيم هجائيا كما هو الحال في المعاجم ودوائر المعارف وقد يكون تنظيمها تاريخيا لا سيما في كتب التاريخ والسير والحوليات ، وقد تكون جغرافيا كما هو الحال في معاجم البلدان والأطالس والخرائط ، وقد ترتب المواد المرجعية ترتيبا جدوليا كما في الملخصات الإحصائية وجداول مقابلة السنوات الهجرية بالميلادية وجداول السكك الحديدية ، وقد تجمع بعض المراجع بين طريقتين أو أكثر من طرق التنظيم كما قد تلحق بعض المراجع بكشافات هجائيا لاسيما المراجع التي لم ترتب مداخلها الأساسية بطريقة هجائية .

ومن الجدير بالاشارة أن التميز بين الأوعية المرجعية والأوعية غير المرجعية طبقا للاساس السابق شرحه سهل من الناحية النظرية البحته ولكن الواقع أن هناك أوعية تقع في منطقة الوسط بين النوعين أو هي تملك صفات كل منهما ، فهي من ناحية ليست أوعية مرجعية لأنها تقرأ من أولها إلي آخرها في ترابط تتبعي ومن ناحية أخري تملك كثيرا من السمات التي تزكيها لتكون أوعية مرجعية لأنها شاملة من حيث المدي الذي تغطيه ، ودقيقة ومركزه في تناولها للموضوعات التي تبحثها ، ومزودة بوسائل تنظيمية تسهل للقاريء الوصول إلي المعلومات التي بداخلها بسرعة

وبسهولة ، ومثل هذه الأوعية تلحق عادة بالأوعية المرجعية في نظر المكتبيين ويمكن أن نطلق عليها " الاوعية شبه المرجعية " (٧) . ومن هذه الفئة المطبوعات الحكومية ومجموعات القوانين والتشريعات .

والحقيقة أن جوهر تعريف الدكتور الهجرسي السابق ينطبق تماما علي المرجع التقليدي المطبوع كما ينطبق علي المرجع غير التقليدي سواء كان في شكل مصغر فيلمي أو الكتروني محسب أو قرص بصري ، حيث أن الاختزان غير التقليدي للمعلومات سواء البيليوجرافية منها أو غير البيليوجرافية وما يرتبط بها من ضرورة وجود نظام للاسترجاع ، يؤدي بالضرورة إلي تحقيق الوظيفة المنوطة بالمرجع التقليدي المطبوع وهي القدرة علي إمداد الباحث والمستفيد بما يتطلع إليه من معلومات بسرعة ودقة ، ومن ثم فان بنوك ومراصد المعلومات هي نوع من المراجع يمكن أن ينطبق عليه كل أو أكثر المقولات والمسلمات الخاصة بالمرجع التقليدي المطبوع (٨) .

وعلي ذلك فان الباحث يفضل دائما استخدام لفظ الأوعية المرجعية للدلالة علي المراجع بشكليها التقليدي وغير التقليدي بدلا من استخدام الكتب المرجعية التي تنطبق علي المرجع التقليدي المطبوع . أما عن المصادر عند المكتبيين فهي تعني جميع الأوعية الفكرية التي تضمها المكتبة والتي يلجأ اليها الباحث للحصول علي المعلومات سواء كانت مراجع أو لم تكن وهي ما تقابل كلمة Refemce Sources الانجليزية حسب وجهة نظر كاتز katz (٩)

ثانيا - أنواع الأوعية المرجعية :

هناك أكثر من أساس لتقسيم الأوعية المرجعية ، فيمكن تقسيمها إلي مراجع عامة ومراجع متخصصة ، والمراجع العامة هي التي تكون أعم من أن تندرج تحت مجال موضوعي معين ، والمراجع المتخصصة هي التي تقتصر علي مجال موضوعي معين ، كما يمكن تقسيمها وظيفيا بمعني أن تقسم المراجع إلي أنواع يؤدي كل منها وظيفة معينة ، وطبقا لهذا الأساس الوظيفي تشمل الأوعية المرجعية النوعيات التالية :

١ - القواميس .
٢ - دوائر المعارف .
٣ - معاجم التراجم .
٤ - المصادر الجغرافية .

٥ – أدلة الهيئات والمؤسسات .

٦ – كتب الحقائق .

٧ – الموجزات الارشادية .

٨ – البيليوجرافيات .

٩ – مراصد البيانات .

وسنحاول في الصفحات التالية تقديم صورة موجزة عن كل نوع من هذه الأنواع التسع للأوعية من حيث تعريفها ووظيفتها الأساسية مع تقديم نماذج نوعية من المراجع العربية والاجنبية ، غير أنه من الضرورة الاشارة إلي أن مجرد الاطلاع علي هذة التعريفات لا يكفي بل يجب الاطلاع المباشر علي هذه المراجع واستعمالها بصورة مستمرة واكتساب المهارات لاستخدامها استخداما صحيحا .

١ – القواميس : Dictionaries

يطلق لفظ القواميس أو المعاجم اللغوية علي تلك الكتب التي تجمع الفاظ لغة من اللغات مرتبة بنظام محدد (هجائي عادة) مع شرح لمعانيها وتوضيح طريقة نطقها وبيان اشتقاقها واستعمالاتها .

وهناك بعض الكلمات الانجليزية المرادفة لكلمة Dictionary مثل : Glossary,Vocabulary,Lexicon أما في اللغة العربية كلمتي قاموس ، ومعجم يستعملان استعمالا تبادليا للدلالة علي هذه الفئة من الاوعية المرجعية . وعادة ما تستخدم القواميس في التعرف علي معني كلمة أو كلمات أو التحقق من تهجي الكلمة ونطقها أو لمتابعة تاريخ الكلمة واصولها وتطور استخداماتها واشتقاقها فضلا عن مرادفاتها واضدادها وتحديد استعمالاتها والمعاجم اللغوية متنوعة ومتعددة ، وأمامنا في معالجة هذه الفئة من الأوعية المرجعية أحد السبل الثلاثة الآتية ، السبيل الاول هو تقسيمها لغويا بمعني أن نقسم المعاجم إلي احادية اللغة وثنائية اللغة ومتعددة اللغات ، والسبيل الثاني هو تقسينها وفقا لتخصصاتها الموضوعية وأما السبيل الثالث هو تقسيمها وفقا لنوعياتها الوظيفية ، وحرصا علي الا تطغي لغة علي أخري أو مجال علي آخر فسوف نسلك السبيل الثالث وهو الشائع دائما في تقسيم القواميس ، وعلي هذا الأساس يمكن تقسيم المعاجم إلي ثلاثة أنواع :

- قواميس الالفاظ .
- قواميس المعاني .
- قواميس المختصرات والاسماء الاستهلالية .

١/١ قواميس الالفاظ :

وهي تلك القواميس التي تجمع الفاظ اللغة وتشرحها وتوضح معانيها أي أن المعروف للقاريء هو اللفظ وما يريده من القاموس هو معني اللفظ أو نطقه أو اشتقاقه .. الخ ومن أمثلة هذه القواميس في اللغة العربية .

- إبن منظور ، محمد بن كرم . لسان العرب . بيروت ، دار صادر ، ١٩٨٨ ، ١٥ مج . وهو من أضخم المعاجم العربية حيث يضم حوالي ٨٠ الف مادة ، وهو يكثر من الشواهد الشعرية والقرآنية والاستطرادات الأدبية كما يحرص علي ذكر المراجع والمصادر التي يستقي منها مادته ، وترتب المواد في هذا القاموس هجائيا بعد تجريدها من الزوائد ، واعتمد آخر الكلمة أساسا للترتيب ، وقسم المعجم إلي ابواب - حسب حروف الهجاء - وقسمت مادة كل باب إلي فصول . بحسب أوائل الألفاظ . فمثلا من يبحث عن كلمة " انتصر " فعليه أولا تجريدها من الزوائد لتصبح " نصر " ثم يتم البحث تحت " نصر " في باب الراء فصل النون .
- **الفيروزابادي ، مجد الدين محمد بن يعقوب . القاموس المحيط . القاهرة ، المطبعة التجارية ، ١٩٣٨.**

وهو يهدف إلي جمع الفاظ اللغة العربية واستقصائها في عصره (ت ٨١٧ ه) وهو يسير علي نفس نظام الترتيب المتبع في لسان العرب .

ومن أمثلة القواميس العربية الحديثة ، **مختار القاموس المحيط** لطاهر أحمد الزاوي و**المنجد في اللغة** للويس المعلوف ، **المعجم الوسيط** الذي صدر عن مجمع اللغة العربية في القاهرة سنة ١٩٦١ ، وهذه المعاجم الحديثة تتبع مبدأ الترتيب الهجائي الدقيق بأوائل الكلمات بعد تجريدها من الزوائد . وهناك فئة من معاجم الالفاظ اطلق عليها **معاجم الألفاظ الداخلية** ويمثلها في اللغة العربية كتابي **المعرب من الكلام الاعجمي علي حروف المعجم للجواليقي** و**شفاء الغليل فيما في كلام العرب من الدخيل لشهاب الدين الخفاجي** ، وهما يحصيان الألفاظ التي اخذها العرب عن غيرهم واستعملوها في لغتهم وترتب المواد في هذاين القاموسين هجائيا بالحرف الأول وامام كل لفظ

تذكر معناه ولغته وأمثلة علي استعماله .

وبالاضافة الي المعاجم احادية اللغة هذه ظهرت ايضا **المعاجم ثنائية اللغة أو متعددة اللغات** والتي تكون اللغة العربية طرف فيها وغالبا ما تكون متخصصة في مجال موضوعي معين منها :

- محمد امين البنهاوي - **معجم المصطلحات المكتبية** ط ٢ - القاهرة ، دار الفكر العربي ١٩٨٥ . وهو قاموس متخصص في علوم المكتبات والمعلومات انجليزي وعربي .

- عفيف البهنسي - **معجم مصطلحات الفنون** ، عربي - انجليزي - فرنسي .. دمشق مجمع اللغة العربية ، ١٩٧٢م .

- **قاموس مصطلحات الانثروبولوجيا والفولكلور** ، ترجمة محمد محمود الجوهري ، وحسن الشامي - القاهرة ، دار المعارف ١٩٧٢ م .هذا عن اللغة العربية أما اشهر معاجم الألفاظ في اللغة الانجليزية :

- New English Dictonary .
Oxford , clarendon pressm 1933

يعد هذا القاموس أشمل وأكبر قاموس في اللغة الانجليزية إذ يحتوي علي حوالي ٤٤٥ الف مصطلح كما يحتوي علي حوالي مليون اقتباس ويقع في ١٣ مجلد ، وهو يهدف إلي حصر جميع الألفاظ الانجليزية بالاضافة الي الكلمات ذات اللهجات المحلية والكلمات التي دخلت زمن التاريخ . وقد استخدم المنهج التاريخي في تتبع حياة الالفاظ واستعمالها ويهدف إلي بيان تاريخ كل كلمة وبيان طريقة نطقها واقدم صورة ظهرت فيها ثم سرد معاني الكلمة وتم ترتيب المعاني زمنيا مع تعزيز هذه المعاني بالشواهد والاقتباسات ومصدر الاقتباس . وقد رتبت مواد المعجم هجائيا ، كما صدر له مختصر بعنوان : The Shorter oxford English dictionary

- Webster's Third New international dictionary of the English Language . 1961

وهو من أكبر القواميس الامريكية للغة الانجليزية وهو علي عكس قاموس اكسفورد السابق فانه يهتم أساسا بالاستعمالات الجارية للكلمات كما أنه يولي المصطلحات العلمية الحديثة اهتماما خاصا .

ومن الجدير بالاشارة ان هناك فئة من معاجم الالفاظ تسمي **المعاجم الموسوعية** وهي تشتمل علي معلومات موسوعية أو اساسية فضلا عن المعالجة اللغوية للمصطلحات وعادة ما يكون

هذا النوع من المعاجم متخصصا في مجال موضوعي محدد مثل :

– احمد محمد الشامي وسيد حسب الله . **المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات** : انجليزي – عربي – الرياض ، دار المريخ ، ١٩٨٨م .

- Harrod , Leonard M. The Librarian Glossary of terms used in Librarianship, Documention and the book craftes and reference book . 5 the ed. London, 1985.

١/٢ قواميس المعاني :

وهي علي عكس قواميس الالفاظ حيث تورد المعني وتذكر الالفاظ الدالة عليه مع توضيح استعمالات كل منهما ، أي أن المعروف للباحث هو المعني أو المفهوم وما يريده من القاموس اللفظ أو الالفاظ التي تعبر بدقة عن هذا المعني . ويمثل هذا النوع من المعاجم العربية .

– ابن السكيت ، يعقوب بن اسحق . **كنز الحفاظ في كتاب تهذيب الالفاظ** ، تحقيق الاب لويس شيخو . بيروت ، المطبعة الكاثوليكية ، ١٨٩٥ .

وهو مقسم إلي أبواب تزيد علي مائة وخمسين بابا ، تناول في كل باب معني من المعاني ذاكرا الألفاظ التي تستعمل في التعبير عن هذا المعني ، مثل الابواب الدالة علي الطول والقصر والغضب والجوع والعطش والطعام والسلاح .. ، وتأتي ابواب الكتاب في تتابع دون ترتيب منطقي أو هجائي .

– ابن سيدة ، أبو الحسن علي بن اسماعيل . **المخصص** . القاهرة مطبعة بولاق – ١٣١٦ – ١٣٢١هـ .

يعد المخصص لابن سيده أوسع قواميس المعاني واغزرها مادة . اذ يقع في سبعة عشر كتابا ويتناول كل كتاب موضوعا عريضا مثل خلق الانسان أو اللباس أو الطعام أو الامراض ... وينقسم كل كتاب إلي ابواب تتناول فروع الموضوع العريض مع مراعاة التدرج من العام إلي الخاص إلي الأكثر خصوصيه ، وقد الحق بالجزء الأخير فهرسا عاما يجمع مواد الاجزاء مرتبا هجائيا مع الاشارة الي رقم المجلد والصفحة.

– الثعالبي ، عبد الملك بن محمد ، **فقه اللغة وسر العربية** . القاهرة ، المكتبات التجارية ، ١٩٦٤ .

كما هو الحال في المخصص ينقسم فقه اللغة إلي أبواب عددها ثلاثين كل منها يتناول معني

من المعاني الاساسية ، وكل باب مقسم الي عدد من الفصول يجمع كل منها الافاظ المستعملة في التعبير عن المعني الأصلي أو أحد فروعه .

وبالاضافة الي هذه النماذج الثلاث هناك " **جواهر الالفاظ** " لقدامه بن جعفر ، " **والأضداد في كلام العرب** " لابن الطيب اللغوي ، " **والافصاح في فقه اللغة** " لعبد الفتاح الصعيدي ، وحسين موسي وهو مجرد تلخيص للمخصص مع اضافة بعض المعاني الحديثة والمصطلحات المعبرة عنها . أما في اللغة الانجليزية فاننا نجد أقدم هذه المعاجم واشهرها علي الاطلاق هو :Roget's .International thesaurus. 3rd ed . N.Y . Crowell, 1962

وقد ابتكر هذا المعجم بيترمارك روجيه Peter Mark Roget سنة ١٨٥٢ - بعنوان Thesaurus of English Words and phrases وهو مرتب وفقا لفئات مصنفة حسب الافكار أو المعاني وتحت كل فكرة الكلمة أو الكلمات التي تعبر عنها وقد الحق به كشاف هجائي عام بالكلمات التي وردت تحت الأفكار والمعاني .

١/٣ قواميس المختصرات والأسماء الاستهلالية :

Abbreviations and Acronyms Dictionaries

نتيجة لاستعمال الرموز والمختصرات والاسماء الاستهلالية في الانتاج الفكري لاسيما العلوم البحتية والتطبيقية والاجتماعية ان ظهر نوع من المعاجم يعرف بالرموز والمختصرات والأسماء الاستهلالية بحيث اصبح كل مجال من مجالات المعرفة البشرية يحظي بواحد أو أكثر من القواميس ، هذا بالاضافة إلي المعاجم الشاملة لجميع فروع المعرفة البشرية . ومن اشهر المعاجم الشاملة للمختصرات :

- Gale Research Company . Acronyms and initiasms dictionary , aguide to alphabetic desigmations , contractons , a cronyms . . 4th ed . 1973 .

ومن المعاجم المتخصصة للمختصرات :

- عبد الله الشريف . **معجم مختصرات علم المكتبات والمعلومات** . طرابلس ، المنشأة العامة للنشر والتوزيع والاعلان ١٩٨٥ م .

والهدف من هذا المعجم هو تقديم أهم وأحدث الاختصارات ذات العلاقة بمهنة المكتبات والمعلومات وتشمل علي حوالي ١٥٠٠ اختصار في مجالات وعلوم المكتبات والمعلومات مثل

الاختصارات لأهم المؤسسات المهنية والجمعيات الدولية في العالم ونظم وشبكات المعلومات والاختصارات المتعلقة بالحاسب وتطبيقاته والاختصارات الخاصة بالمواد المطبوعة والدوريات والدرجات العلمية ، وهو مرتب هجائيا .

- Dictiomary of New informtion technology scronyms London , 1984 .

وهو يعرف بمختصرات علوم الاتصال وتكنولوجيا المعلومات والتوثيق والحاسبات الالكترونية ويرتب مواده ترتيبا هجائيا وهو يورد الاسم أو الاسماء الكاملة للمختصر.

٢ - دوائر المعارف : Encyclopedias

تهتم هذه الفئة من المراجع بتقديم المعلومات الاساسية والحقائق الثابتة والمتكاملة حول الاشياء والامور في كل مجالات المعرفة البشرية أو في احدي هذه المجالات ، وتتميز دوائر المعارف بخصائص عديدة منها انه يشترك في تأليفها العديد من العلماء ، وتصدر تحت اشراف هيئة علميةوتتوفر بها اكثر قدر من الدقة العلمية ، ويجدد مادتها عن طريق اصدارملاحق سنوية أو اعادة طبعها مع الاضافات .

وعادة مانلجأ إلي دوائر المعارف بحثا عن معلومات في موضوع لانعرف عنه سوي القليل وبذلك يمكن لدائر ة المعارف أن تعطينا فكرة شاملة عن هذا الموضوع ، فضلا عن اتاحة فرصة مواصلة البحث عن المعلومات حول هذا الموضوع حيث عادة ماتزيل دوائر المعارف مقلاتها بيليوجرافية بأهم المصادر والمراجع الخاص بالمقالة .

وقد ترتب بعض دوائر المعارف موادها ترتيبا منطقيا ، وقد تفضل بعضها الترتيب الهجائي ، وعموما فإن دوائر المعارف نوعان : عامة ومتخصصة ، فالعامة هي التي تعالج مختلف مجالات المعرفة البشرية علي اطلاقها أما المتخصصة فهي التي تعني بجانب معين ومحدد من جوانب المعرفة البشرية كالفلسفة أو المكتبات أو الطب ، أو تغطي عدة جوانب أو مجالات متصلة مثل العلوم الاجتماعية أو الفنون .

ومن أمثلة النوع الاول في اللغة العربية :

- محمد فريد وجدي . ط ٣ بيروت ، دار المعرفة ./دائرة معارف القرن العشرين١٩٧١ ، ١٠ مج

وهي دائرة معارف شاملة تهتم بالعلوم اللغة والدين والتاريخ والتراجم والجغرافيا والفلك والعلوم الاجتماعية والطب و قد فقدت حدثتها الان .

- **كتاب دائرة المعارف** : بطرس البستاني . بيروت . المطبعة الكاثولكية ، ١٨٧٦ - ١٩٠٠ ، ١١ مج

وهي أول محاولة عربية من هذا النوع من الكتب في العصر الحديث إلا أنها لم تكتمل (وصلت الي مادة عثمانية) وقد بدأها بطرس البستاني ونشر منها ستة مجلدات واكمل اقرباؤه الخمس مجلدات الباقية وقد فقدت هي الاخري حداثتها ولم يعد منها سوي القيمة التاريخية .

- **الموسوعة العربية الميسرة** / تحرير شفيق غربال . القاهرة ، دار العلم ، ١٩٦٥ - وهي دائرة معارف مختصرة ، ترجمة بتصرف الموسوعه iaThe New Colombia Encycloped مع بعض **الاضافات التي تتناول الحضارة العربية الاسلامية**والموضوعات العربية الاسلامية الحديثة .

- **دائرة معارف الشباب** / فاطمة محجوب . القاهرة . دار النهضة العربية ، ١٩٦٢ وهي دائرة معارف مبسطة موجهة للشباب وطلبة المدارس خاصة وترتب موادها هجائيا مع اعطاء المقابلات الانجليزية للكلمات العربية التي تستخدم كمدخل ، وقد صدر لفاطمة محجوب ايضا **دائرة معارف الناشئين** وهي عبارة عن ترجمة عربية مع بعض الاضافات للموسوعة الانجليزيه

The Younger children

Encycopidia- **دائرة المعارف الاسلامية** / تحرير فنسنك . القاهرة ، ١٩٣٣ .

وهي محاولة لتعريب الموسوعة التي وضعها عدد من المستشرقين في الفترة من ١٩٠٨ - ١٩٣٩ ، وقد بدأت الترجمة بواسطة عدد من العلماء المصريين في عام ١٩٣٣ وظهر منها خمسة عشرة مجلدا ، وهي مرجعا مهما عن الحضارة الاسلامية وما يتصل بها من فنون وآداب وعلوم وتراجم العظماء في التاريخ الاسلامي ، الا ان هذه الموسوعة تمثل وجهة نظر المستشرقين ويجب ان تقرأ بحذر .

والحقيقة أن التراث العربي حافل بالمؤلفات الموسوعية وان لم تتخذ شكل دوائر المعارف كما نألفه اليوم من حيث التنظيم وطريقة المعالجة . **فكتابات الجاحظ وعيون الاخبار** لابن قتيبة ، **والعقد الفريد** لابن عبد ربه **ولطائف المعارف** للثعالبي **ونهاية الارب في فنون الادب** للنويري ، **وصبح الاعشي** للقلقشندي وغيرها كثير . . . من المؤلفات الموسوعية من الطراز الاول ، ولعل الفرق بينها

دوائر المعارف الحديثة ان دوائر المعارف يشترك في تحريرها عدد من العلماء المتخصصين حيث يعالج كل واحد منهم موضوع تخصصه ، وترتب مقالاتها ترتيبا يسهل الوصول إلي كل محتوياتها ، أما المؤلفات الموسوعية فانها من تاليف فرد واحد . كما أنها لا تلتزم أي نوع من الترتيب اذا تقسم مادتها إلي أبواب وفصول شأنها شأن الكتب والمؤلفات الآخري .

هذا عن دوائر المعارف العربية العامة الشاملة ، أما اللغة الانجليزية فاننا نجد اشهر دائرتي معارف عامة هما : Encyclopaedia Britannic – وقد صدرت طبعتها الأولي في ثلاثة مجلدات (١٧٦٨ – ١٧٧١م) وبلغت أربعة وعشرين مجلدا في طبعتها الرابعة عشر (١٩٢٩) ، وهي من أهم الموسوعات الانجليزية علي الاطلاق وابتداء من الطبعة الخامسة عشر والتي صدرت عام ١٩٧٤ أصبح عنوانها . The New Encyclopaedia Britannca حيث تغير بنيانها واصبحت موسوعتين :

موسوعة مصغرة Micropaedia تضم المقالات الموجزة وهي في مجلدات عشرة

وموسوعة مكبرة Masropaedia تضم المقالات المطولة .

ومن الجدير بالذكر ان نفس الموضوعات المعالجة في الموسوعات المصغرة هي نفسها التي تحظي بالمعالجة في الموسوعة المكبرة ولكن بشيء من التفصيل . وتعتمد هذه الموسوعة في تحديث معلوماتها علي المراجعة المستمرة وصدور الكتاب السنوي Britannica Book of the Year

- Encyclopaedia Americana

صدرت طبعتها الاولي في ١٦ مجلدا (١٩٠٣ – ١٩٠٤) وبلغت في طبعة ١٩٦٥م ثلاثين مجلدا وهي تمثل المدرسة الامريكية في التأليف الموسوعي حيث تميل ألي سياسة المقالات القصيرة عكس الموسوعة البريطانية ، وقد رتبت موادها هجائيا كما تستخدم الاحالات ووسائل الايضاح ، وكذلك تهتم بتقييم بعض الكتب والاوبرات والمؤلفات الموسيقية والاعمال الفنية ، وتحظي هذهالموسوعة بالمراجعة المستمرة لتحديث معلوماتها ، ويكمل هذه الموسوعة كتاب سنوي و Americana Annual هو يرصد الاحداث والتطورات السنوية .

فاذا تركنا النوع الاول من دوائر المعارف وانتقلنا النوع الثاني وهو دوائر المعارف المتخصصة

فاننا نجد من اشهرها في اللغه العربية :

- **الموسوعة الفلسفية المختصرة** ترجمة فؤاد كامل (وأخ) . القاهره . المجلس الاعلي لرعاية/ الفنون والاداب والعلوم الاجتماعية . ١٩٦٣ م.

موسوعة متخصصة في الفلسفة والموضوعات ذات العلاقة وهي ترجمة لموسوعة

Concise Encyclopaedia of Western Philosophya and Philosopher .

- **الموسوعة في علوم الطبيعة** / غالب ادوار . بيروت ، المطبعة الكاثولوكية ، ١٩٦٦م وهي متخصصة في علوم النبات والزراعة والجراثيم والامراض الحيوانية والنباتية والمصطلحات العلمية .- **الموسوعة الاقتصادية** / راشد النبراوي . القاهرة ، دار النهضة العربية ، ١٩٧١م وهي متخصصة في العلوم المالية والاقتصادية .

وأما اللغة الانجليزية فانها تحظي بثراء في التاليف الموسوعي في المجالات المتخصصة حيث يحظي كل مجال من مجالات المعرفة بواحدة علي الاقل من هذه الموسوعات ، ونعرض فيما يلي لنماذج منها :

- Bladwin, James Mark : Dictionary of Philosophy and Psycholgy , N.Y, Macmillan, 1901 - 1905 .

وهي متخصصة في العلوم الفلسفية وعلم النفس

- A.L.A World Encyclopedia of Library and Information servies. Chicago A.L.A . 1986.

ومتخصصة في علوم المكتبات والمعلومات :

- International Encyclopedia of Social scienes . N.Y . Macmillen 1968

وهي موسوعة شاملة في العلوم الاجتماعية مثل علم الانسان والاقتصاد والجغرافيا والسياسة والتاريخ والقانون والطب النفسي وعلم الاجتماع والاحصاء والفلسفة .

- Encyclopedia of Education. N.Y. Macmillen . 1971

وتناول تاريخ التعليم ونظرياته وفلسفته ومناهج البحث فيه وتنظيمه مع التركيز بوجه عام علي التعليم في امريكا

-Mc Graw - Hill Enycclopedia of science and Technology . N.y. Mc

Graw - Hill . 1971 . 15 VOL.

وهي موسوعة شاملة تغطي جميع فروع العلوم والتكنولوجليا فيما عدا العلوم الطبية

- International Encyclopedia of chemical science . Princeton Van Nostrand 1964 .

وهذه الموسوعة موجهة أساسا للمختصصين في الكمياء والمهندسين الكميائيين والمدرسين وطلاب الكمياء .

- Uneversal encyclopedia of Mathemstics. N.Y. 1964

وهذه الموسوعة موجهة اساسا لطلبة المرحلة الجامعية الاولي وتغطي موضوعات الرياضيات الحديثة والتقليدية.

- The encycloopedia of Physics . 2 Nd . N.Y. 1974 .

وهي تتناول مجال الفيزياء بوجه عام وفروعه المختلفة فضلا عن الموضوعات المتصلة كالفيزياء الفلكية والفزياء الجيواوجية والفيزياء الحيوية .

- Cyclopedia of American Agriculture . N.Y. Macmillan 1907

وهي تتناول موضوعات الزراعة والمحاصيل والبيطرة والحيوانات والاقتصاد الزراعي فضلا عن بعض التراجم في هذا المجال .

٣ - معاجم التراجم Biographies

ويهدف هذا النوع من الأوعية المرجعية إلي اعطاء المعلومات عن الاشخاص مثل الاسم وسنوات الميلاد والفاة ونشأة الشخصية وتطورها والظروف التي مرت بها والدرجات العلمية التي حصل عليها المترجم له والمناصب التي تقلدها ومؤلفاته ان كان من ارباب القلم والاعمال التي خلفها واتجاهاته المهنية .

والتراث العربي الاسلامي حافل بهذا النوع من المراجع بل ان المسلمين هم أسبق الامم واكثرهم اهتماما بمعاجم التراجم ، والذين يتعاملون مع هذا التراث العربي يستطيعون أن يتبينوا أربعة أنواع متميزة من معاجم التراجم .

أ - معاجم التراجم العامه .

ب - معاجم التراجم القرون .

ج - معاجم تراجم الاقاليم .

د - معاجم التراجم المتخصصه .

أما التراجم العامه فهي التي تتناول المشاهير في كل فن وفي كل بقعه من بقاع العالم الاسلامي حتي عصر المؤلف أو بمعني آخر دون التزام تاريخي أو جغرافي أو موضوعي . ومن أمثلة هذا النمط :

- ابن خلكان ، أبو عباس شمس الدين احمد بن محمد . وفيات الاعيان . وأبناء الزمان ، تحقيق احسان عباس . بيروت . دار صادر ، ١٩٨٦ ٨ مج .
- الكتبي ، محمد بن شاكر ، فوات الوفيات ، تحقيق محمد محيي الدين عبد الحميد . القاهره ، مكتبه النهضه المصريه ، ١٩٥١ . ٣ مج .
- الصفدي ، صلاح الدين خليل بن ايبك . الوافي بالوفيات . الاستانه . مطبعة الدوله ١٩٣١ .
- الزركلي ، خير الدين . الاعلام :قاموس تراجم لاشهر الرجال والنساء من العرب والمستعربيين والمستشرقين . القاهره ، ١٩٦٣ . ١٠ مج .
- كحاله ، عمر رضا . معجم المؤلفين ، تراجم مصنفي الكتب العربيه . دمشق ، المكتبه العربيه ١٩٥٧ . ١٥ مج .

وأما معاجم تراجم القرون فهي التي تترجم لمشاهير حقبه معينه أو قرن ما بصرف النظر عن اهتماماتهم الموضوعية وتخصصاتهم ، ومن أمثلة هذا النمط :

- الشوكاني ، محمد بن علي . **البدر الطالع بمحاسن من بعد القرن السابع** . القاهرة مطبعة السعاده ، ١٣٤٨ . ٢مج .
- العسقلاني . احمد بن حجر . **الدرر الكامنه فياعيان المائه الثامنة** ، تحقيق محمد سيد جاد الحق ، ط ٢ . القاهره . دار الكتب الحديثه . ١٩٦٦ - ١٩٦٧ ، ٥ مج .
- السخاوي ، شمس الدين محمد بن عبد الرحمن . **الضوء اللامع في اخبار القرن التاسع** القاهرة ، مطبعة بولاق . ٦ مج .
- الغزي ، نجم الدين محمد . **الكواكب السائره باعيان المائه العاشره** . بيروت ، المطابعه الامريكانيه ، ١٩٥٨ . ٣ مج .
- المحبي ، محمد امين بن فضل الله . **خلاصة الأثر في اعيان القرن الحادي عشر** بيروت ، مكتبة خياط ، ١٩٦٦ . ٤ مج .

-المرادي ، محمد خليل بن علي . **سلك الدرفي اعيان القرن الثاني عشر** . بغداد ، مكتبة المثني ، ١٩٦٨ . ٢ مج.

وأما **معاجم الاقاليم** فهي التي تترجم لمشاهير إقليم معين بصرف النظر عن البعد التاريخي والموضوعي . ومن أمثلة هذا النمط :

– ابن بشكوال ، ابو القاسم خلف بن عبد الملك . **الصلة في تاريخ أئمة الاندلس وعلمائهم ومحدثيهم** تحقيق عزت العطار الحسيني . القاهرة ، مكتبة نشر الثقافة الاسلامية ١٩٥٥ . ٢ مج .

– الحميدي ، ابو عبد الله محمد بن فتوح . **جذوة المقتبس في ذكر ولاة الأندلس** ، وتحقيق محمد بن تاويت الطنجي . القاهرة ، مكتبة نشر الثقافة الاسلامية ، ١٣٧١هـ .

– الضبي ، أحمد بن يحيي . بغية . **الملتمس في تاريخ رجال أهل الاندلس** ، بغداد مكتبة المثني ، ١٩٦١ .

– ابن حيان القرطبي ، أبو مروان بن خلف . **المقتبس من ابناءأهل الاندلس** . تحقيق محمد علي مكي . القاهرة . المجلس الاعلي للشئون الاسلامية ١٩٧١م .

– ابن بسام الاندلسي ، ابو الحسن علي . **الذخيرة في محاسن أهل الجزيرة** . القاهرة ١٩٣٩ .

واما **معاجم التراجم المتخصصة** وهي التي تتناول مشاهير فن او تخصص بعينه ، وهي متنوعة فمنها تراجم للشعراء واخري للغويين والنحاة وثالثة للاطباء ورابعة للفقهاء والمحدثين والمفسرين . . الخ . ومن أمثلة هذا النمط :

– الجمحي ، ابن سلام . **طبقات الشعراء** ، تحقيق محمود محمد شاكر . القاهرة ، دار المعارف ، ١٩٥٢ .

– الامدي ، ابو القاسم الحسن بن بشر بن يحيي . **المؤتلف والمختلف** ، تحقيق عبد الستار فراج . القاهرة ، ١٩٦١ .

يجمع من تماثلت اسماؤهم واختلفت اشخاصهم من الشعراء .

– المرزباني ، أبو عبيد الله محمد بن عمران . **معجم الشعراء** ، تحقيق عبد الستار فراج . القاهرة ، ١٩٦٠ .

– الزبيدي ، ابو بكر محمد الحسن . **طبقات النحويين واللغويين** ، تحقيق محمد ابو الفضل ابراهيم . القاهرة ، ١٩٥٤ .

- الانباري ، ابو البركات عبد الرحمن بن محمد . **نزهة الالباء في طبقات الادباء** ، تحقيق محمد ابو الفضل ابراهيم . القاهرة ، دار نهضة مصر ، ١٩٦٦ .
- القفطي ، جمال الدين علي بن يوسف . **انباء الرواة علي انباء النحاه** ، تحقيق محمد ابو الفضل ابراهيم . القاهرة ، دار الكتب المصرية ، ١٩٥٠ - ١٩٥٥ . ٣ مج .
- السيوطي ، جلال الدين عبد الرحمن . **بغية الوعاة في طبقات اللغويين والنحاة** ، تحقيق محمد ابو الفضل ابراهيم . القاهرة ، عيسي البابي الحلبي ، ١٩٦٦ ٢ مج .
- السبكي ، تاج الدين عبد الوهاب بن علي . **طبقات الشافعية الكبري** ، تحقيق محمود محمد الطناحي وعبد الفتاح محمد الحلو . القاهرة ، عيسي البابي الحلبي ، ١٩٦٥ ٦ مج .
- العبادي ، ابو عاصم محمد بن احمد ، **طبقات الفقهاء الشافعية** . ليدن ، بريل ١٩٦٤ .
- ابن ابي يعلي ، ابو الحسين محمد . **طبقات الحنابلة** ، تحقيق حامد الفقي . القاهرة . مطبعة السنة المحمدية . ١٩٥٢ ٢ مج .
- عياض ، ابو الفضل بن موسي . ترتيب المدارك وتقريب المسالك لمعرفة مذهب مالك بيروت ، مكتبة الحياة ، ١٩٦٨. ٣ مج .
- التميمي ، تقي الدين بن عبد القادر . **الطبقات السنية في تراجم الحنفية** ، تحقيق عبد الفتاح محمد الحلو . القاهرة . المجلس الاعلي للشئون الاسلامية ١٩٧٠ .
- ابن ابي اصيبعة ، احمد بن القاسم . **عيون الانباء في طبقات الاطباء** ، تحقيق نزار رضا . بيروت مكتبة الحياة ، ١٩٦٥ .
- ابن جلجل ، سليمان بن حسان . **طبقات الاطباء والحكماء** ، تحقيق فؤاد سيد . القاهرة ، المعهد العلمي الفرنسي للاثار الشرقية . ١٩٥٥ .

فإذا تركنا معاجم التراجم العربية الي الاجنبية نجد نمطين اثنين هما النمط الجغرافي والنمط الموضوعي ومن امثلة النمط الموضوعي :

Abiographical directory of librarians in the United and Canda . 5 th ed . Chicago , A .L.A. 1970 . 1250 P .

وهو يترجم لمشاهير المكتبيين واخصائي المعلومات في أمريكا وكندا .

- Who 's who in Librarianship and Information science . 2 nd ed .

Abelard - Schuman.1972 London ,

وهو مترجم لمشاهير المكتبيين وأخصائي المعلومات في العالم مع التركيز علي بريطانيا

-Dictionary of scientific biography . N.Y. , Scribaner, 1970 - 1976 14 V.

- Who's who in sciencec in Europe . 1967 - 3 rd ed . Guernsey . - Francis Hodgson , 1977 . 4 V

وهما للمشتغلين في مجالات العلوم البحتة والتطبيقية .

- Who's who in art . 1927 - . Harant , Art trade press, 1927 -

وهما للمشتغلين بالفنون .

ومن امثلة النمط الجغرافي الذي يترجم لمشاهير منطقة جغرافية معينة :

- Who's who in the Arab World , 1965 - 66 - . Beirut , 1965 - Irregular

وهو عربي التغطية .

- Who's who in Lebanon , 1963 / 64 - . Beirut , 1964 - Binnial.

وهو للبنانيين .

- Dictionalry of African Biography . London . Melose PR. 1970Annual .

وهو يترجم لمشاهير الافارقة .

- Dictionary of American biography . N.Y. Scribner 1928 - 37 -20 V .

وهو لمشاهير الامريكيين .

- Who's who in Amrica; a biographical dictionary of notable Living Men and Women . chicago , Marquis, 1899 -. V. L.- Biennial .

- Dictionary of national biogiaphy . London , Smigh, 1908- 1909 .22 V.

وهو بيريطاني التغطية .

٤ – المصادر الجغرافية Geographical Sources

وهذه النوعية من المراجع وظيفتها تقديم المعلومات الاساسية عن الاماكن والمعالم الجغرافية المختلفة عن البلاد والمدن والاقليم والقري والبحيرات والانهار والبحار والمحيطات والجبال والاودية وغيرهم مما يتعلق بالبلدان ومعالمها الجغرافية والسياحية وتعرف بها تعريفا مختصرا من حيث الموقع والخصائص الطبيعية والحضارية والادوات التاريخية المرتبطة بها ا وكذا الملامح السياسية والاقتصادية والسكانية .

وترتب مادتها عادة ترتيبا هجائيا ، وقد يسير بعضها وفق ترتيب معين كالتقسيم الاداري او الجغرافي كأن تبدأ بالقارات فالاقطار وفقا للتقسيمات السياسية فالوحدات الادارية ومنها ماهو عالمي أو وطني يختص ببلد معين كما انها يمكن أن تتحيز جغرافيا وتاريخيا في نفس الوقت .

ويقسم وليام كاتسي (١١) المصادر المرجعية الجغرافية الي ثلاثة أقسام رئسية هي :

- معاجم البلدان .
- الخرائط والاطالس .
- الادلة السياحية .

٤/١معاجم البلدان / : Gqzetteers

وهي تستخدم للاجابه علي الاستفسارات الخاصة بالاماكن والمواقع الجغرافية ، ومعجم البلدان الجيد يضم اسماء مدن وقري ونجوع وكفور، انهار وجبال ، بحيرات وغيرها من المظاهر الجغرافية كالسكان وخطوط الطول والعرض واحيانا نبذة تاريخية أو اقتصادية أو سياسية تتفاوت بين الطول والقصر طبقا لاهميتها من وجهة نظر المؤلف علي الأقل (١٢) .

ومن نماذج هذه المعاجم :

- الحموي ، ياقوت . **معجم البلدان** . تحقيق احمد الشنقيطي . القاهرة . مطبعة السعادة ١٩٠٦ - ١٠ مج .

وهو من أشهر المعاجم الجغرافيةالعربية وأكثرها نفعا - جمع فيه ياقوت الحموي (ت ٦٢٦ ه) أسماء الاماكن رالبلاد التي كانت معروفة حتي عصره وسجل عنها مارأه أو سمعه أوقرأه عنها من معلومات ، ويقع في عشرة مجلدات . وقد رتبت مواده هجائيا .

- محمد رمزي . القاموس الجغرافي للبلاد المصرية من عهد القدماء المصريين الي ١٩٤٥ . القاهرة - دار الكتب المصرية - ١٩٥٣ . ٢ مج .

وهو يذكر اسماء المدن والقري المصرية ونشأتها ومكانهامشيرا إلي المراجع التي ذكرتها ، وهو ينقسم إلي جزئين ، الجزء الأول خاص بالبلاد المندرسة والثاني خاص بالبلاد الحالية ويرتب الجزء الأول هجائيا باسماء البلاد والثاني جغرافيا .

وأما في اللغة الانجليزية فاننا نجد :

- Webster's New Geographical dictiionary . 1973

وهو يعطي معلومات جغرافية وتاريخية مختصرة لاكثر من ٥٠ الف اسم جغرافي من سائر انحاء العالم وفي كل عصر من العصور حتي الوقت الحاضر وهو متحيز للولايات المتحدة بطبيعة الحال ، وقد رتبت مواده ترتيبا هجائيا .

ويمكن أن يلحق بهذا النوع من المراجع طائفة من الكتب ظهرت في الثقافة العربية تعرف بالخطط وهي أشبه بالمعاجم الجغرافية لكنها تزيد عليها اهتمامها بالمدن من الداخل من الشوارع والمؤسسات الدينية والتعليمية والأسواق والمنازل ومن أمثلة هذا النوع . " **المواعظ والاعتبار بذكر الخطط والاثار** " للمقريزي " **والخطط التوفيقية** " لعلي باشا مبارك " **وخطط الشام** " لمحمد كرد علي .

٢/٤ **الخرائط والاطالس** : Maps and Atlases

الاطلس عباره عن مجموعة من الخرائط التي تغطي منطقة جغرافية معينة وعادة ما تكون هذه الخرائط مصحوبة بكشاف هجائي باسماء الاماكن والظواهر التي يغطيها الاطلس ، وتستخدم الاطالس لتسجيل الظواهر والمعلومات الجغرافية والتاريخية والاجتماعية والطبيعية ، فهناك الاطالس التاريخية والاطالس الاقتصاديةوالاطالس السياسية والزراعية فضلا علي الاطالس الخاصة بخرائط الافلاك والقمر والنجوم والكواكب .

وعلي الرغم من ارتباط الاطالس بالظواهر الجغرافية علي أساس أنه ما من ظاهرة إلا لها بعدها الجغرافي ، فاننا نجد استعمال هذا المصطلح قد تعدي مجاله الجغرافي إلي غيره من المجالات فهناك الاطالس الخاصة بالطب والتشريح والاطالس اللغوية .

ومن أمثلة الاطالس والخرائط :

– سعيد الصايغ – **الأطلس العربي العام** . بيروت ، ١٩٧٠ .

وهو أطلس جغرافي للبلاد العربية .

- فليب رفلة واحمد سامي مصطفي . **اطلس العالم الحديث اقتصاديا وسياسيا وتاريخيا وطبيعيا** . القاهره ، مكتبة النهضه العربية ، ١٩٦٤ م .

- حسين مؤنس **اطلس تاريخ الاسلام** . القاهره . الزهرا للنشر والاعلام العربي ، ١٩٨٨ م .

وهو أطلس تاريخي يرصد تاريخ العالم الاسلامي .

- The times Atlas of the World . 8th .ed . Boston, 1972 .

- Atlas of the planets .

وهو اطلس يوضح بالصور والرسوم الاجرام السماويه الدائره حول الشمس .

٣/٤ الأدله السياحيه: Travel Guides

وعاده ما تقتصر الأدله السياحيه أو أدله السفريات علي بلد معين كعاصمة من العواصم أو مدينة أو مقاطعه ، وتركز علي أهم المعلومات السياحيه فهي تورد معلومات عن الفنادق والاستراحات والمتاحف والمعالم العامه للبلد والمنتجعات الصحيه والمطاعم وكل ما يهم الزائر والسائح . فضلا عن اهتمامها بالطرق والحدود وقد تورد بعض البيانات التاريخيه ولكن بايجاز لاغراض الهدف السياحي ومثل هذه الادله مفيده لهؤلاء الاشخاص الذين يرتحلون بين اقطار الارض لاغراض السياحه او التجاره او العمل .

ومن هذه الادله السياحيه :

The complete Guide to Alexandria

وهو واحد من الادله السياحيه الارشاديه التي تصدرها الهيئه الاقليميه لتنشيط السياحه بالاسكندريه

- Heise , Jono. , the travel Book : Guide to the travel Guides . New York , 1982 .

وهو عباره عن دليل بالأدله السياحيه ويمكن للقارء الرجوع اليه فهو يشتمل علي العديد من النماذج لهذا النوع من المراجع .

٥ - أدله الهيئات والمؤسسات : Directories of organizations

يهتم هذا النوع من الاوعيه المرجعيه بالمؤسسات والهيئات العلميه والتربويه والمؤسسات الاجتماعيه والصناعيه والتجاريه ، والتقسيم الأساسي لهذه الادله موضوعيا ، أما لتغطيتها الجغرافيه فانها تتفاوت ما بين العالمي والاقليمي والقومي والمحلي ، وهي تعطي البيانات

والمعلومات الاساسيه عن كل هيئه من حيث الاسم والعنوان ورقم التليفون والتلكس واسم المدير المسؤل وعدد العاملين وطبيعه النشاط .... الخ ومن ثم فهي من اكثر فئات الاوعيه المرجعيه إستخداما في الخدمه المرجعيه السريعه .

ومن الامثلة العربية لهذه الادلة :

– احمد بدر . **دليل دور المحفوظات والمكتبات ومراكز التوثيق والمعاهد الببليوجرافية في الدول العربية** . القاهرة ، الشعبة القومية لليونسكو ، ١٩٦٠ .

وهو مقسم جغرافيا ويورد عنوان كل هيئة وتاريخ انشائها وعدد مجموعاتها والعاملين بها وميزانيتها ..الخ.

– محمد المصري عثمان . **دليل مراكز التوثيق والمعلومات في الوطن العربي** – القاهرة . المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم الحديثة ، اداره التوثيق والمعلومات ١٩٧٨ م .

– **دليل الهيئات العلمية بالجمهورية المصرية** – القاهرة – المجلس الاعلي للعلوم ١٩٥٧ .

يشتمل علي الهيئات التي تربط اهدافها أو نشاطها بالعلوم البحتة والتطبيقية وترتب المواد في هذا الدليل ترتيبا اداريا حسب الوزارات التي تنتمي اليها وتوضع الجمعيات العلميةفي النهاية ، ويورد الدليل عن كل هيئة عنوانها وتاريخ انشائها واختصاصاتها وميزانيتها و أوجه نشاطها.

– محمود احمد اتيم – **دليل مدارس علم المكتبات والمعلومات في البلاد العربية**ماعدا مصر وهو مقسم جغرافي ويعطي لكل مادة مرجعية عنوانها وتاريخ انشائها وتعريف باوجه نشاطها .

– مؤسسة الأهرام . **دليل المؤسسات والشركات** . القاهرة ١٩٧٢ .

يصدر هذا الدليل عن الاهرام الاقتصادي منذ عام ١٩٧٢ . ويتضمن الهيئات والمؤسسات والوزارات والشركات المصرية لاسيما التي تعمل في مجال الاقتصاد والتجارة والصناعة .

وفي اللغة الانجليزيةنجد :

- International L ibrary directory . 3 rd .ed. london , 1968 .

وهو دليل دولي يعرف بالمكتبات ١٥٠ دولة .

- World of Learning, 1947 .- london, 1947 .

وهو دليل سنوي يصدر منذ عام ١٩٤٦ ويعرف بالهيئات الدولية والقومية والتعليمية والعلمية علي المستوي الدولي . وينقسم الدليل علي قسمين : الأول خاص بالهيئات والمؤسسات الدولية ، والثاني يشتمل علي دول العالم المختلفة في ترتيب هجائي ويعطي تحت كل دولة الجمعيات المهنية ، والجامعات ومعاهد البحوث والمكتبات والمتاحف ومعاهد التعليم العالي ويذكر الدليل لكل هيئة اسمها بالكامل والعنوان وتاريخ الإنشاء ومدير الهيئة ومجالاتها وأهم مطبوعاتها ، وقد الحق الدليل بكشاف هجائي باسماء الهيئات الواردة في الدليل .

-Professlonal Organizations in the Commonwealth . London , 1970 .

وهو دليل بالجمعيات المهنية في دول الكومونولث .

-World Pesce thrughh Low center . World Low directory Geneva, 1969

دليل دولي في مجال الخدمات القانونية .

٦ - **كتب الحقائق** Hand Books

وهي الكتب التي ترصد الحقائق والمعلومات حول موضوع من الموضوعات في مختلف مجالات النشاط الانساني كالبيانات والاحصائية الخصائص الفزيائية أو لكيميائية للمواد . وهي أكثر شيوعا في مجالات العلوم البحتة والتطبيقية حيث يلجأ اليها المستفيد بحثا عن معلومات محددة مثل الوزن الذري لعنصر معين أو عدد سكان قطر معين ، وقد يطلق عليها مختصرات الحقائق ، ومن نماذج هذا النوع من المراجع :

- " **موسوعة تاريخ العالم** " التي قام باعدادها وليام لانجر وترجمت الي العربية تحت اشراف محمد مصطفي زيادة ، وهي موسوعة لتاريخ الانسان وحضارته وثقافته واختراعاته في كل مكان منذ عصور ما قبل التاريخ حتي العصر الحديث في ترتيب زمني .

- **المنجد في الأدب** . وهو القسم الثاني من المنجد في اللغة والأدب والعلوم .

-Hand book of chemistry and physics : Aready Reference book of chemical and physical data. 55 th .ed. Cleveland, 1974 .

وهو يهتم بالحقائق في مجال العلوم الطبيعية والكميائية .

وقد تصدر بعض كتب الحقائق سنويا ومن ثم فان البعض يطلق عليها **الكتب السنوية أو الحوليات** ووظيفة الكتاب السنوي تقديم المعلومات والحقائق الجارية (خلال سنه) حول الأشياء والامور . ومن أمثلتها :

- **الكتاب السنوي للاحصاءات العامة** لجمهورية مصر العربية الذي يصدر من الجهاز المركزي للتعبئة والاحصاء.

- Statetes man's year pook . London, 1864 .

هذا المرجع يصدر سنويا منذ عام ١٨٦٤ ويهدف الي تقديم معلومات وصفية واحصائية عن دول العالم المختلفة ويعرف بالدولة من حيث النشأة والحكومة والقانون والدستور والمساحة والسكان والديانة والتعليم والخدمات والاحوال الاقتصادية من انتاج وصناعة وزراعة ومواصلات وبنوك وتصدير واستيراد .. الخ .

وينقسم هذا الدليل الي أربعة القسام ، الأول عن الهيئات الدولية والثاني عن دول الكومنولث والثالث للولايات المتحدة الامريكية والقسم الاخير عن بقية دول العالم في ترتيب هجائي . ومن كتب الحقائق التي تصدر سنويا أيضا .

- Information Please Almanac , Attas and Year book . N.Y. 1947

- World Almanac and book Facts . N.Y. 1868

٧ - **الموجزات الارشادية** : Manuals

الموجزات الارشادية هي الأوعية التي يستأنس بها المستفيد في تنفيذ مهمة معينة ، وتتراوح هذه الفئة من أدلة الطهي والتدبير المنزلي وأداب السلوك والهوايات وتنظيم الحفلات واصلاح الاجهزة ، وطرق البحث واجراء التجارب ، - والهدف الأساسي من هذه الموجزات هو اكساب المستفيد القدرة علي التعامل مع مجتمعه بكل عناصر ومؤسساته والحد من الاعتماد علي

الغير قدر الامكان .[(١٣)]

ومن نماذج الموجزات الإرشادية :

- نزيهه أديب وفردوس المختار : دليل المطبخ والتغذية . ط ٩ . بغداد ، مكتبة المثني ، ١٩٨٠

- رياض جيد : دليل الأسفار أو مرشد الشرقي في دول أوربا . القاهرة ، المطبعة المصرية ، ١٩٢٨

- أحمد شلبي - كيف تكتب بحثا او رسالة . القاهرة ، دار النهضة العربية ١٩٨٧ م .

- حشمت قاسم . المكتبة والبحث . القاهرة ، مكتبة غريب ، ١٩٨٤ .

- Richey , C.B. Agricultural engineer's Hand book .N.Y. Mc Grawhill , 1962 .

وهو موجه للمهندسين الزراعيين . ويوجد العديد من النماذج في المصناعات والاسعافات الأولية وتصليح الأجهزة .

٩ - البيليوجرافيات :

من الكلمات الافرنجية التي دخلت Bibliography كلمة بيليوجرافيات إلي اللغة العربية معربة في العصر الحديث ، وقد جاءت هذه الكلمة أصلا من اللغة اليونانية وهي مركبة من كلمتين هما : Biblios كتيب وهي صورة التصغير للمصطلح Biblion بمعني كتابة ، وكلمة Graphia وهي اسم الفعل المأخوذ من Graphein بمعني ينسخ او يكتب وعند تركيبها معا تبدوا الكلمة هكذا Bibliography وقد أخذتها اللغة اللاتينية ومنها إلي اللغات الاوربية الحديثة كما هي دون تغيير وتعني كتابة الكتب أو نسخ الكتب وظلت تحمل نفس المعني حتي تحول مدلولها في النصف الثاني من القرن الثامن عشر من كتابة الكتب إلي الكتابة عن الكتب ، ونستطيع أن نميز نوعين من الكتابات البيليوجرافية هما :

- البيليوجرافيات التحليلية النصية Bibliographies Analytical and textulal

ويطلق عليها أحيانا البيليوجرافيات النقدية وهي تشمل اكتشاف وشرح كل الحقائق المتعلقة باساليب التحول والانتقال من المخطوط إلي المنتج النهائي أي الاهتمام بالوصف المادي للكتاب وكذلك الاختلافات النصية بين المخطوط والكتاب المطبوع وبين الطبعات المختلفة للكتاب الواحد أو ما يسمي بتاريخ حياة الكتاب .

- البيليوجرافيات النسقية الحصرية Systematic Bibligraphies

وهي عبارة عن قوائم نسقية تهدف للتعرف بالنتاج الفكري الذي يصدر في نطاق جغرافي معين كما هو الحال مثلا بالنسبة للبيليوجرافيات القومية أو الانتاج الفكري المتخصص في موضوع معين كما هو في البيليوجرافيات المتخصصة أو الانتاج الفكري الذي يتميز بخصائص وظيفة معينة كما هو الحال في البيليوجرافيات الخاصة بالاطروحات والبيليوجرافيات الخاصة بالدوريات .

وهذا النمط الأخير هو الكثر زيوعا وانتشارا ولذلك حينما يذكر لفظ بيليوجرافيا علي إطلاقه فإنه ينصب عادة علي القوائم البيليوجرافية النسقية ، وبهذا المعني سوف يكون تناولنا له في هذا الجزء من الدراسة . وعلي كل حال فانه يمكن أن تحقق البيليوجرافيات الفوائد التالية :(١٤)

- تدل الباحث علي المصادر الخاصة بموضوع بحثه عبر كل الامتدادات التي يرغبها زمنيا ومكانيا ولغويا وموضوعيا .

- تساعد الباحث علي الاختيار والانتقاء للمصادر التي يرغبها كما ترشده إلي مصادر لم تخطر بباله .

- تمكن الباحث من التحقق من معلومات معينة والعمل علي استكمالها أو تصحيحها .

وهكذا فإن البيليوجرافيات هي مفاتيح مصادر المعلومات وهي توفر الجهد والوقت والتكاليف ومن ثم يكون انجاز الدارس لبحثه أسرع وأشمل وأدق وأكثر كفاءة .

ومن الجدير بالاشارة أن علم البيليوجرافيا لم يعرف في اوربا إلا في القرن الثامن عشر ، غير أن العرب قد عرفوه قبل ذلك بكثير وبالتحديد في القرن العاشر الميلادي وصنفوا فيه وإن لم يسموه بتلك التسمية الحديثة ، ففي سنة ٣٧٧ هـ / ٩٨٧ م - صنف ابن النديم كتابه الفهرست " ليكون فهرست كتب الامم من العرب والعجم " كما نص علي ذلك في مقدمته ، ثم تتابعت بعد ذلك الأعمال البيليوجرافية وقد اخذت اكثر من شكل فهناك البيليوجرافيات الحصرية الشاملة ويمثل هذا الاتجاه " كتاب الفهرست " لابن النديم " وكشف الظنون عن اسامي الكتب والفنون " لحاجي خليفة ، وهناك البيليوجرافيا الانتقائية كما هو الحال في " ارشاد القاصد إلي أسني المقاصد " لابن ساعد الانصاري السنجاري " ومفتاح السعادة " لطاش كبري زاده ، وهناك بيليوجرافيات الفرق والمذاهب كما هو الحال في " كتاب الزريعة الي تصانيف الشيعة " لأغابزرك الطهراني "

وفهرست كتب الاسماعيلية " لاسماعيل بن عبد الرسول " وفهرست الطوسي " " ومعجم الكتب " لابن المبرد الحنبلي الذي يحصر مؤلفات علماء الحنابلة ، وهناك ايضا ببليوجرافيات الافراد التي تحصر مؤلفات عالم معين كما هو الحال في " فهرست السيوطي " " وفهرست مؤلفات ابن عربي الاندلسي " ، وهناك كذلك برامج الشيوخ وهو نمط من البيليوجرافيات عرف في الأندلس مثل " فهرست ما رواه عن شيوخه " لابن خير الاشبيلي " وبرنامج ابن ابي ربيع " ، فضلا عن الكشافات وفهارس المخطوطات .(١٥)

وأما البيليوجرافيات الحديثة فأمامنا أكثر من أساس واحد لتقسيم هذه الفئة من الأوعية المرجعية إلي فئات فرعية ، فمن الممكن التقسيم وفقا للحدود الجغرافية للتغطية فنجد البيليوجرافيات القومية والببليوجرافيات العالمية والاقليمية ، كما يمكن التقسيم وفقا للحدود الزمنية للتغطية حيث نجد البيليوجرافيات الراجعة والبيليوجرافيا الجارية واذا اخذنا الحدود الموضوعية كأساس للتقسيم فاننا نجد البيليوجرافيات الشاملة والبيليوجرافيات الموضوعية وأما اذا اتبعنا الأساس النوعي فاننا نجد ببليوجرافيات الدوريات وببليوجرافيات الرسائل الجامعية وببليوجرافيات التقارير . . الخ .

وعموما ولاغراض هذه الدراسة سوف نجمع بين أكثر من أساس واحد للتقسيم حيث تقسم البيليوجرافيات الي :

- البيليوجرافيات الشاملة .
- البيليوجرافيات المتخصصة .
- البيليوجرافيات المعيارية .
- البيليوجرافيات النوعية .

٩/١البيليوجرافياتالشاملة :

ويقصد بالبيليوجرافيات الشاملة ذلك التي تهتم بحصر ووصف الانتاج الفكري بصفة عامة دون التقيد بمجال موضوعي معين وانما تستوعب كل المؤلفات في كل الموضوعات دون تمييز ويتدرج تحت هذه الفئة نوعان من البيليوجرافيات هي البيليوجرافيات القومية والبيليوجرافيات التجارية .

٩ / ١ / ١ - البيليوجرافيات القومية : National Bibliographyies

وتهتم البيليوجرافيات القومية بحصر ووصف الانتاج الفكري لدولة معينة سواء ما صدر منه داخل الدولة أو خارج الدولة كموضوع أو ما نشر لمواطني الدولة خارج حدودها وهي إحدي الواجبات المنوطة بالمكتبة القومية للدولة ، ويعتمد شمولها أساسا علي قانون الايداع والدقة في تنفيذه ، وكل دولة الآن لها ببليوجرافيتها القومية نذكر منها علي سبيل المثال :

- النشرة المصرية للمطبوعات ١٩٥٥ -

وهي البيليوجرافية القومية لمصر وقد صدرت هذه النشرة فصلية من سبتمبر ١٩٥٥ وقد استمرت في الصدور ومرت بسلسلة من التطورات واستقرت الآن في الاعداد الشهرية التي تغطي ما يتم ايداعه خلال الشهر ، تليها تجميعات فصلية ثم تركيمات سنوية .

- البيليوغرافيا التونسية الجارية ١٩٦٩ .

- البيليوغرافية الجزائرية ١٩٦٥ .

- النشرة العراقية للمطبوعات ١٩٧٠ .

- النشرة العربية للمطبوعات ١٩٧٣ .

وهي ببليوجرافية عربية موحدة وتغطي ما يصدر بالدول العربية وتصدر سنويا بصفة غير منتظمة

-- British National Bibliography . 1950. وهي

البيليوجرافية القومية لبريطانيا وتصدر عن المكتبات البريطانية منذ عام ١٩٥٠ .

- Bibliographie dela France . 1811

وهي البيليوجرافية القومية لفرنسا وقد بدأت تصدر منذ عام ١٨١١ .

- Natioal union catalog . 1969

وهي تصدر عن مكتبة الكونجرس الامريكي .

٩ / ١ / ٢ البيليوجرافيات التجارية Bibliographies Commercial

وهي عبارة عن حصر ووصف لمحتويات فهارس الناشرين والموزعين وتجار الكتب وتقتصر في تغطيتها علي ما يصدره ناشروا الدولة من انتاج فكري لا سيما الكتب التي لم تنفذ طباعتها و " دليل الكتاب المصري " الذي بدأت الهيئة المصرية العامة للكتاب في اصداره منذ عام ١٩٧٢ هي النموذج العربي الوحيد لهذا النمط من البيليوجرافيات ، أما النماذج الأجنبية فهي كثيرة ولعل أهمها :

- Books in Print : An author , title , series index the publishers trade list , 1948
- Cumulative Book Index : a World list of books in
- Cumulative Book Index : a World list of books in the Englishthe languguage . 1898.
- Subject guide to books in print . 1957

- African books in print : an index by auther , title and subject . 1975

٩ / ٢ البيليوجرافيات المتخصصة Subject Bibliographies

وهي التي تهتم بحصر ووصف الانتاج الفكري المتخصص في موضوع معين وعادة ما تحرص هذه البيليوجرافيات علي تغطية الانتاج الفكري بكل اشكاله وعلي اختلاف لغاته وذلك في اطار حدودها الموضوعية . ويحظي كل مجال موضوعي سواء كان عريض أو دقيق بالعديد من البيليوجرافيات وسوف تقتصر هنا علي الاشارة إلي بعض الأمثلة .

- محمد فتحي عبد الهادي . الدليل البيليوجرافي للانتاج الفكري العربي في العلوم الاجتماعية . القاهرة - المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ، ١٩٧٩ .
- ببليوجرافيا القانون والعلوم السياسية (١٨٧٥ - ١٩٧٠) القاهرة - الهيئة المصرية العامة للكتاب ، ١٩٧٥ .
- ببليوجرافيا العلوم الاقتصادية والمالية . القاهرة - الهيئة المصرية العامة للكتاب .
- الدليل البيليوجرافي للقيم الثقافية العربية . القاهرة - الهيئة المصرية العامة للكتاب ١٩٧٥ .
- البيليوجرافية الشاملة للطفولة في ربع قرن / اعداد ابو الفتوح حامد عودة - القاهرة الهيئة المصرية العامة للكتاب ١٩٨٦ .
- محمد فتحي عبد الهادي - الدليل البيليوجرافي للانتاج الفكري العربي في مجال المكتبات والتوثيق - الرياض - دار المريخ ١٩٨١ .
- محمد فتحي عبد الهادي . الانتاج الفكري العربي في مجال المكتبات والمعلومات في عشر

سنوات (١٩٧٦ - ١٩٨٥) الرياض - دار المريخ ، ١٩٨٩ .

- Rogers A. Robert . the Humanities : a salactive guide to information sources . 2 nd ed 1979.

-وهو دليل ببليوجرافي بالانتاج الفكري الخاص بالانسانيات .

white C. M , sources of information in the social sciences

وخاص بمصادر المعلومات في العلوم الاجتماعية .

- Foskett , D,J. How to find out in Educational Research 1965 .

خاص بمصادر المعلومات في التربية والتعليم .

- Grogram , Denis . sciencs and technology , a guide to the literature 1977 .

وهو خاص بمصادر المعلومات في العلوم البحثية والتطبيقية .

- Smith R. C. and W.M. Reid . Guide to the Literature of the life sciences .

وهذا الدليل خاص بعلوم الحياة .

٩ / ٣ البيليوجرافيات المعيارية Standard Bibliographies

وهذا النمط من البيليوجرافيات يهتم بحصر ووصف الانتاج الفكري المناسب لمستويات قرائية معينة او فئة معينة من المكتبات ، ومن أمثلة هذه البيليوجرافيات :

- دليل الكتب للمكتبات المدرسية - القاهرة - إدارة المكتبات المدرسية - وزارة التربية والتعليم ، ١٩٥٥ .

وهي تشتمل علي الكتب المناسبة لمراحل دراسة معينة وذلك لأغراض الاختيار في المكتبات المدرسية .

- Northea stem university (Boston) A selective Bibliography in science and enginering . 1964 .

وتضم حوالي خمسة عشره ألفا من الكتب مناسبة للطلبة الدارسين للهندسة والعلوم .

- Association for science Education . Science book for a school library 1986 .
- Standard cataloge for puplic libraies : A classified and annotated list . 1958 .

وتشتمل هذه القائمة علي الكتب المناسبة للمكتبات العامة الصغيرة والمتوسطة الحجم .

٩ / ٤البيليوجرافيات النوعية :

ويقصد بالبيليوجرافيات النوعية تلك البيليوجرافيات التي تهتم بحصر ووصف شكل معين من أشكال الانتاج الفكري ، ومن أبرز هذه الأشكال : الدوريات ، الرسائل الجامعية ، أعمال المؤتمرات وتقارير البحوث والمطبوعات الرسمية ، والبيليوجرافيات كشكل .

٩ / ٤ / ١ بيليوجرافيات الدوريات :

هنالك مستويان للضبط البيليوجرافي للدوريات ، الضبط الخارجي ، والضبط الداخلي أو ما يعرف بضبط محتويات الدوريات ويتمثل الضبط الخارجي للدوريات في :

- أدلة الدوريات : وهي تهدف للتعرف بالدوريات التي تصدر في نطاق جغرافي معين او الدوريات التي تصدر في موضوع معين ومن أمثلة هذا النمط :
- الدوريات العربية : دليل عام بالصحف والمجلات العربية الجارية - بالوطن العربي ، تونس ، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ١٩٨١م .
- Ulrich's international periodicals directory : a classified guide to periodicals , foreign and damestic . N.Y. Bowker 1986. 2VOL.
- الفهارس الموحدة للدوريات وتهدف للتعرف بمقتنيات عدد من المكتبات من الدوريات ومن أمثلة هذا النمط :
- الفهرس الموحد للدوريات العربية بجامعات المملكة العربية السعودية . الرياض ، عمادة شئون المكتبات - جامعة الملك سعود ، ١٤٠٦ ه .
- Union List of Serials in Libraries of the united states and canada .

1965 .

وهو يغطي مقتنيات مكتبة الكونجرس وعدد من المكتبات الاكاديمية والعامة في امريكا الشمالية .

وتشتمل كل عن الأدلة والفهارس الموحدة علي البيانات الاساسية اللازمة للتحقق من هوية كل دولة ، وتشمل اسم الدورية وجهة الاصدار وتاريخ بدء الصدور واسم رئيس التحرير وتتابع الصدور وقيمة الاشتراك ، وتزيد الفهارس الموحدة علي هذه البيانات ما يدل علي المكتبات التي تقتني كل دورية والاعداد أو المجلدات المتوافرة من هذه الدورية في كل مكتبة .

هذا عن الضبط الخارجي وأما الضبط الداخلي للدوريات فانه يتمثل في الكشافات والمستخلصات Indexes and Abstracts ، وكلاهما يحرص علي التعريف بمفردات محتويات الدوريات من المقالات وغيرها من المواد ، واذا كانت الكشافات تقتصر علي البيانات الأساسية اللازمة للتحقق من هوية كل مقالة من حيث اسم المؤلف وعنوان المقالة واسم الدورية ورقم المجلد والعدد وتاريخه وارقام الصفحات فان المستخلصات تشتمل بالاضافة إلي هذه البيانات علي ملخصات للمقالات .

ومن أمثلة الكشافات :

- كشاف الاهرام - القاهرة ، ١٩٧٤ .

وهو يحلل محتويات دورية واحدة ، هي جريدة الاهرام .

- الكشاف التحليلي للصحف والمجلات العربية . القاهرة ، ١٩٦٢ .

وهو من أمثلة الكشافات الشاملة وقد توقف عن الصدور

- British Humanities index , London , library Association 1963 .

وهو متخصص في مجال الانسانيات ويصدر فصليا مع تجميعات سنوية ،

- Index medicus . washington , National Library of medicine , 1960

وهو من أشهر الكشافات في مجال الطب وهو يصدر شهريا مع تجميعات سنوية ومن أمثلة نشرات الاستخلاص :

- Library and information science Abstracts , 1950 - . London , Library Ascociation .

وهي من أشهر نشرات المستخلصات في مجال المكتبات والمعلومات وتصدر شهرية مع تجميعات

سنوية والتغطية عالمية وان كان التركيز علي ما يصدر باللغة الانجليزية .

- Bulletin Anolytique et documentation Politique , economique et sociale contemporaine . Paris . 1948 .

وتصدر هذه النشره شهريا في ترتيب مصنف وفقا لنظام خاص وتشتمل علي مستخلصات لمقالات مختاره من حوالي ٢٢٠٠ دوريه فرنسيه علي القضايا السياسيه والاقتصاديه والاجتماعيه ويصدر كل اسبوعين ليغطي مقالات الكمياء التي تصدر في الدوريات العالميه علي التركيز علي امريكا الشماليه وكندا .

٩ / ٤ / ٢ بيليوجرافيات الرسائل الجامعيه :

وتنقسم الادوات الخاصه بالضبط البيليوجرافي للرسائل الجامعيه الي ثلاثه فئات : الفئه الاولي وهي قوائم الرسائل التي تجزيها كليات اوجامعات بعينها مثل

-السيد السيد النشار (واخ) . دليل بيليوجرافي بالرسائل الجامعيه التي اجازتها كليه الاداب – جامعه الاسكندريه – الاسكندريه – الجامعه ١٩٩٠

- Titles of dissertations approied for degrees in the unive rsity of cambridge .

الفئة الثانية وهي البيليوجرافيات الوطنية للرسائل وقد تكون هذه البيليوجرافيا شاملة مثل :

– مركز الاهرام للتنظيم والميكروفيلم . الدليل البيليوجرافي للرسائل الجامعية في مصر – القاهرة – المركز ، ١٩٧٦ .

- Index to theses accepted for higher degrees in the universities of great britain and Ireland .

وقد تكون هذه البيليوجرافية الوطنية للرسائل موضوعية التغطية مثل :

-ابو الفتوح حامد عودة . البيليوجرافيا الشاملة للطفولة في ربع قرن : الرسائل الجامعية – القاهرة – الهيئة المصرية العامة للكتاب ١٩٨٦ .

الفئة الثالثة – البيليوجرافية العالمية للرسائل وهذه تقوم علي اصدارها مؤسسة university Microfilms international وتتمثل أساسا في

- Disser tation abstracts international

٩ / ٤ / ٣ ببليوجرافيات اعمال المؤتمرات وتقارير البحوث والمطبوعات الحكومية

وهي البيليوجرافيات التي تحصر وتصف اعمال المؤتمرات أو تقارير البحوث والمطبوعات الحكومية ونادرا أن نجد بيلوجرافية تجمع بين هذه الاشكال الثلاثة ومن هذه البيليوجرافيات :

- Index of Conferences Proceedings received by the BLLD

وهي تحصر أعمال المؤتمرات ، وتغطيتها عالمية ، وتصدر شهريا .

- Monthly list of government Publication .

وهي تحصر وتصف التقارير البحوث والمطبوعات الحكومية الصادرة في بريطانيا ، وتصدر شهريا .

- ناصر محمد السويدان - المطبوعات الحكومية في المملكة العربية السعودية دراسة وقائمة بيليوجرافية . الرياض - ط ١ ، المريخ للنشر ، ١٩٨٦ .

٩ / ٤ / ٤ - ببليوجرافيات البيليوجرافيات Bliography of Bibliographies

وهذه البيليوجرافيات تهتم بحصر ووصف القوائم البيليوجرافية ومثال ذلك :

- A world Bibliography of Bibliographies . 1965 - 1966 .
- Bibliographies Index . a cumulative bibliography of bibliographies . N.Y. Wilsen Company 1973 .

٩ - مراصد البيانات (١٦)

مرصد البيانات Data Base وبنك المعلومات Information Bank من المصطلحات الجديدة التي بدأت تنتشر في السنوات الأخيرة انتشارا واسعا .

وهما يستعملان للدلالة علي المعالجة الالكترونية للاوعية الفكرية ، واذا كان بنك المعلومات يستعمل للدلالة علي اختزان المعلومات الاحصائية والرقمية فإن مرصد البيانات للاختزان البيليوجرافي بكل أنواعه حتي ولو كان مصحوبا بمستخلصات لمحتويات المواد .

إذا مراصد البيانات هو المقابل الالكتروني للبيليوجرافيات المطبوعة ونستطيع التمييز بين ثلاث مراحل لتطور استخدام الحاسب في المعاونة في انتاج الكشافات ونشرات المستخلصات المطبوعة بصورة أفضل ، أما المرحلة الثانية فقد اتاحت توافر مراصد البيانات والقدرة علي تقديم خدمات الاحاطة الجارية والبحث الراجع وذلك علي دفعات أي باجراء مجموعة من عمليات البحث

في وقت واحد ، وأما المرحلة الثالثة والتي نعيشها الآن وهي الاتصال المباشر مع مراصد البيانات من خلال المنافذ عبر شبكات المعلومات (١٧) . وبطبيعة الحال تتفاوت المراصد أو " المراجع المحسبة البيليوجرافية " في وظائفها وخدماتها كما تتفاوت في تغطيتها لأوعية المعلومات ، ومن الممكن تقسيمها وفقا لأكثر من أساس كما هو الحال في المراجع التقليدية ولكن لأغراض التبسيط والتركيز سوف نقسمها في هذا السياق إلي نوعين المراصد العامة والمراصد المتخصصة .

– المراصد العامة وهي تلك التي تتعرض للمعرفة البشرية جميعها في أوعية محددة من أوعية المعلومات أو أوعية المعلومات جميعا .

– المراصد المتخصصة وهي تلك التي تحرص بصفة عامة علي تغطية كل أوعية المعلومات في نطاق تخصصها . ومن أمثلة المراصد العامة :

- On line Computer Library Center (OCLC)
- World Patent Index (WPI)
- Educationnal Resousces Information Center (ERIC)

ومن أمثله المراصد المتخصصه :

Computerized Engineering Index (CoPENDEX)
International Nuclear Information System (INIS)

– ويمكن للقاريء الرجوع الي كتاب " بنوك المعلومات " (١٨) فهو يشمل علي العديد من النماذج مع تعريفات تفصيلية .

ثالثا – أدلة الأوعية المرجعية :

أدلة الاوعية المرجعية نوع من البيليوجرافيات " يهدف للتعريف بالمراجع الأساسية .

وتأخذ هذه الادلة النمطين التاليين :

١– أدلة متخصصة تقتصر تغطيتها علي المراجع الأساسية في موضوع معين .

٢– أدلة شاملة تعرف بالمراجع الأساسية في كل ميادين المعرفة فهي عامة في تغطيتها .

ومن أبرز أمثلة النمط الاول

– سعد محمد الهجرسي : الدليل البيليوجرافي للمراجع بالوطن العربي . ط٢ – القاهرة –

المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ، ١٩٧٥ .

وقد نظمت المراجع في هذا الدليل طبقا للتصنيف العشري العالمي مع بعض التعديلات بالنسبة للغة العربية والدين الاسلامي ، ويقدم وصفا ببليوجرافيا دقيقا وكاملا عن كل مراجع ونادرا ما يورد تعريفا لمرجع ما .

-ميري عبودي فتوحي . تقويم المراجع العربية والأجنبية - الكويت - وكالة المطبوعات - ١٩٧٧ .

جمعت المؤلفة في هذا الدليل ١٩٥ مرجعا باللغتين العربية والأنجليزية وقد رتبت المراجع وفقا لخطة تصنيف ديوي العشري ، ويقدم هذا الدليل وصفا ببليوجرافيا كاملا عن كل مرجع بالاضافة إلي تقييم عام للمراجع في ضوء القانون الخماسي لتقييم المراجع لونشل .

- عبد الجبار عبد الرحمن . دليل المراجع العربية والمعربة . البصرة - دار الطباعة الحديثة ، ١٩٧٠ .

- محمد ماهر حمادة ، المصادر العربية والمعربة -ط٣ . بيروت - مؤسسة الرسالة ١٩٨٦ .

- عبد الكريم الامين وزاهدة ابراهيم - دليل المراجع العربية - بغداد ، ١٩٧٠ .

- Walford , Alpert J - Guide to Reference Materials - 4 th ed . London , Library associanion . 1980 .

ويشتمل هذا الدليل علي الكتب المرجعية العامة والكتب المرجعية المتخصصة بانواعها واشكالها المتعددة في فروع المعرفة البشرية وذلك علي نطاق عالمي وان كان التركيز علي المملكة المتحدة ، وينقسم هذا الدليل علي ثلاث اقسام يشغل كل قسم منها مجلد ، فالمجلد الأول خاص بمراجع العلوم والتكنولوجيا ، والمجلد الثاني خاص بمراجع العلوم الاجتماعية والتاريخية والفلسفة والدين والمجلد الثالث خاص بمراجع عامة واللغة والأدب والفنون وقد رتبت المراجع في هذا الدليل وفقالخطة تصنيف العشري العالمي (U. D. C.).

- Sheehy , Eugene paul . Guide to Reference Book . 10 th . ed . chicago , A.L.A. 1986 .

وهذا الدليل هو المناظر الامريكي للدليل السابق وهو يشبه في التغطية مع التركيز علي ما صدر من مراجع في امريكا وكندا ، وينقسم إلي خمسة اقسام :

القسم الاول في مراجع العامة والثاني في الانسانيات والثالث في مراجع العلوم الاجتماعية والرابع في مراجع علم التاريخ والدراسات المتصلة به الخامس في مراجع العلوم البحتة

والتطبيقية . كلا من الدليلين يقدم وصفا ببليوجرافيا كاملا علي كل مرجع مع تعريفات موجزة تبين بصفة عامة حدود التغطية وطريقة التنظيم والمعالجة .

واما النمط الثاني وهي ادلة المراجع المتخصصة فاننا نجد علي سبيل المثال :

- Stevens , Rolland . E . and Devis Donald G. Reference books in the social scinces and humanities .

ويتناول هذا الدليل المراجع الخاصة بالعلوم الاجتماعية والانسانيات وهو يضم أربعة عشر فصلا أولها فصل خاص بالمراجع العامة ، وبقية الفصول يتناول كل منها المراجع المتخصصة في موضوع معين علي النحو التالي : التربية ، علم النفس ، علم الاجتماع ، والخدمة الاجتماعية ، الانثروبولوجيا ، الاقتصاد ، السياسة ، القانون ، التاريخ ، الفلسفة ، الدين ، الادب ، الموسيقي ، الفنون الجميلة ، فنون الاداء والرياضة .

-Blum , Eleanor . Reference book in the mass Media .

ويهدف هذا الدليل للتعريف بالمراجع الاساسية في مجال علوم الاتصال والاعلام وهو موجهة بصفة خاصة للطلاب والدارسين لموضوعات الاذاعة والتلفزيون والنشر والصحافة والاعلان والدعاية .

ومن ناحية أخري وكما حظيت المراجع المطبوعة بالضبط والوصف في أدلة ببليوجرافية فهناك كذلك أدلة تحصر وتصف مراصد البيانات نذكر منها علي سبيل المثال :

- Pratt , G. (ed) data bases in Europe . London , Aslip , 1975.
- British Library Rescarch and Development . Inverntory of bibliographic data bases produced in the U.K. London , 10976 .
- Finer , R. A guide to selected computer - based information services. London , Aslip , 1972.

رابعا – **منهج التقييم الفردي للأوعية المرجعية :**

ولكي يؤدي اخصائي المراجع عمله بكفائة واقتدار يتحتم عليه أن يكون ملما إلماما كافيا بالمراجع التي يستعين بها في الاجابة علي اسئلة المستفيدين واستفساراتهم ويتم ذلك عن طريق

دراسته دراسة فردية لكل مرجع من مجموعته المرجعية حتي يتمكن من التعرف عليها تعرفا وظيفيا يمكنه من استخدامها بسهولة ويسر ، أي التعرف علي حدود المرجع ومجاله وطريقة تنظيمه واهميته أو بمعني آخر متي وكيف يستخدم المرجع .

وقبل ان نتناول منهج التقييم الفردي وعناصره ومصادره ينبغي الاشارة الي " ان الفلسفة العامة لتقييم المرجع فرديا ستكون واحدة مهما اختلف الشكل الذي يظهر فيه المرجع تقليديا – مطبوعا – أو الكترونيا " غير أن " تفاصيل العناصر التي ستدخل في التقييم وطريقة ابرازها تتفاوت بين هذين النوعين لتفاوت طبيعة الشكل بينهما " (١٩).

وسوف نتناول عناصر التقييم الفردي لكل منهما ثم نورد نموذجين تطبيقين إحداهما لمرجع مطبوع وآخر لمرصد بيانات .

١ – عناصر التقييم الفردي للمرجع المطبوع (٢٠)

وهو يشتمل علي خمس عناصر اساسية بالاضافة إلي الوصف الببليوجرافي الذي يحقق ذاتية المرجع .

١ / ١ – مستوي التأليف Authority

وهنا يتم تحديد المسئول عن المرجع سواء كانت مسئولية فكرية – المؤلف – المحقق – المترجم – المحرر . . أو مسئولية مادية – كالناشر والطابع . . . ثم خبراتهم وكفايتهم ودورهم بالنسبة للمرجع ومدي انعكاس ذلك علي المرجع .

١ / ٢ – مجال المرجع وحدوده Scope

وهنا يتم التعرف علي الجوانب الكمية والزمنية والمكانية والنوعية أي التعرف علي عدد الوحدات التي توجد في المرجع والفترة الزمنية التي يغطيها وكذا النطاق الجغرافي ثم مجال التغطية الشكلية – اشكال المواد أو الاوعية الفكرية في الببليوجرافيات واللغوية – أي اللغات التي يغطيها المرجع كأن يكون قاموس متعدد اللغات أو ببليوجرافية تغطي المنشور باكثر من لغة –

١ / ٣ – طريقة التنظيم (الترتيب) Arrangement

الطريقة التي يتبعها المرجع في ترتيب المواد المرجعية ، هل يستخدم الترتيب الهجائي أم الموضوعي أم الترتيب المصنف أم الترتيب الجغرافي أم الزمني . . وهل يتبع خطأ واحدا في الترتيب أم أكثر من خط وهل توجد كشافات أو مداخل اضافية ، هل يستخدم الاحالات .

١ / ٤ – المادة المرجعية

ويقصد بها الطبيعة العامة للمعلومات الموجودة بالمرجع ، حجم وحدات المعلومات عناصر المعلومات التي يقدمها المرجع في كل وحدة من وحدات المعلومات وطريقة عرضها ومستوي المعالجة ، اللغة والاسلوب والموضوعية في تناول المعلومات والقيمة العلمية للمرجع .

١ / ٥ – الجوانب الشكلية :

– الشكل العام للمرجع – عدد المجلدات والصفحات – الجانب الطباعي – الورق ومدي جودته – حروف الطباعة ومدي تسهيلها للقراءة – وسائل الايضاح من صور ورسوم وجداول وخرائط وغيرها من مكملات المادة المرجعية فضلا عن مكملات التنظيم والترتيب وهي الوسائل الاخري المستخدمة لتسهيل الوصول إلي المعلومات بداخل المرجع مثل العناوين الجارية والكشافات الاصبعي وغيره . ويمكن الحصول علي هذه المعلومات الخاصة بالتقييم الفردي من مصدرين :

المصدر الاول : وهو المرجع نفسه من خلال صفحة العنوان والمقدمة وجسم المرجع والخاتمة .

المصدر الثاني : وهو أي وعاء خارجي يتحدث عن جانب من جوانب المرجع وعادة ما يستعين به الباحث لاستكمال دراسة عنصر أو اكثر من عناصر التقييم .

٢ – عناصر التقييم الفردي للمرجع المحسب (٢١) .

٢/١ التعريف العام

ويتناول الهيئة المنشاة للمرصد ونوع الأوعية التي يغطيها المرصد ومقدار الرصيد للمرصد وقت التقييم والتتابع الزمني للاضافات الجديدة .

٢/٢ الاتصال

ويتناول نوع الإتصال بالمرصد هل هو الاتصال المباشر On Line أما الاتصال غير المباشر Off Line وما هو نوع الخط والمنفذ .

٢/٣ الخدمات

أي الاهداف الرئيسية للمرصد فيعطي المراصد ذات وظيفة فنية واحدة يعتمد عليها المفهرسون في قياسهم بوظائفهم والبعض الاخر يشتمل علاوة علي ذلك علي عناصر استرجاع موضوعية .

٢/٤ التسجيله البيليوجرافيه

ويشتمل البيانات الموجوده في كل وعاء يغطية المرصد وهي المدخل والوصف الخالص وقد يضاف اليها عناصر التحليل الموضوعي سواء كان في شكل رؤوس موضوعات أو واصفات .

٢/٥ مداخل الاسترجاع

وهي العناصر التي اختيرت من بين عناصر التسجيلة ليكون اي منها استرجاعيا أي يمكن استرجاع التسجيلة من خلاله

٢/٦ التكلفة

وتشمل تكلفة الاتصال المباشر وثمن كل تسجيلة مسترجعة وتكلفة الاتصال من حيث الخط المستأجر للاتصال أو تصيب المشترك في الشبكة .

ويمكن الحصول علي هذه العناصر من خلال تصفح الدليل الارشادي الخاص بالمرصد .

٣- نماذج تطبيقية :

٣/١ النموذج الاول

الموسوعة العربية الميسرة . اشراف محمد شفيق غربال . القاهرة - دار القلم ومؤسسة فرانكلين ، ١٩٦٥ .

١٦ ، ٢٠٠٠ صفحة ، ٣٠ خرائط ولوحات ، ٢٨ سم .

- مستوي التأليف :

- توافرت لجنة من العلماء والباحثين علي تحريرهذه الموسوعة باشراف الدكتور محمد شفيق غربال مدير معهد الدراسات العربية اذ ذاك وجمع كبير من المتخصصين منهم الدكتور ابراهيم مدكور ، وزكي نجيب محمود وسهير القلماوي غيرهم .

- وقد تم التمويل والطباعة من قبل مؤسسة فرانكلين للطباعة ومساعدة مؤسسة فورد وشركة راكتا للورق والدار القومية للطباعة والنشر .

- مجال المرجع وحدوده :

- موسوعة عالمية للعرب ، مبسطة ومركزة في مجلد واحد ، تغطي معظم مجالات المعرفة البشرية ، مترجمة بتصرف عن موسوعة كلومبيا .

- عدد المواد أو المداخل حوالي ٢١ ألف مادة .

- تمتد تغطيتها لتشمل جميع بلدان العالم مع التركيز علي البلاد العربية منذ أقدم العصور الي زمن الطبع .

-طريقة التنظيم :

- رتبت مداخل الموسوعة ترتيبا هجائيا كلمة بكلمة من حرف الالف إلي الياء مع ادخال الأعلام ضمن مكانها في الترتيب الهجائي .

- حزف أداة التعريف (ال) عند الترتيب فهي تبقي رسما وتلغي حكما إلا اذا كانت جزء من الكلمة .

- استعمل احالة انظر من المدخل غير المشروح إلي المدخل المشروح مثل خرم : انظر اسطير .

- استعمال مبدأ القلب حسب اهميته وشهرة المادة مثل : قزوين - بحر .

- المادة المرجعية :

- عدد المداخل - كما ذكرت - ٢١ ألف مدخل تقريبا .

- يشرح المدخل في عدد من السطور تتراوح بين ١٠ و ١٥ سطرا .

- ويذكر للاشخاص الاسم وتاريخ الولادة وتاريخ الوفاة وأهم الاعمال وموجز عن حياة الشخص وقد روعي في اختيار الاشخاص الذين كانت لهم اضافاتهم في اي المجالات المختلفة الخاصة بالعرب والعروبة .

- يذكر عن الاماكن الموقع - السكان - أهم المعلومات الجغرافية والتاريخية .

- تضم مجموعة من الجداول عن الازمنة الجيولوجية - السموم - العناصر - اللغات الموازين والمقاييس - نوبل وجوائزه - الاقمار الصناعية .

- وتضم كذلك عدد من الخرائط والوحات في نهاية الموسوعة وذلك في خمسين صفحة .

- الجوانب الشكلية :

- مطبوعة في مجلد ضخم من اكثر من ٢٠٠٠ صفحة .

- الورق جيد وحروف الطباعة واضحة وتنقسم الصفحة الي عمودين .

- يكتب المدخل بخط أكبر من المادة المرجعية .

٣ / ٢ - النموذج الثاني (١)

- كشافات براءات الاختراع العالمية (WPI) World Patent Index

التعريف العام:

منشيء " كشاف براءات الاختراع العالمية " هو " خدمات التوثيق :

Documentation Servic التابعة ل " مطبوعات ديورنت Deywent Publications

وهي مؤسسة متخصصة في توثيق براءات الاختراع علي اختلاف موضوعاتها وهي تقوم بانتاج مرصدين لبراءات الاختراع ، المرصد الاول هو كشاف براءات الاختراع المركزي Central Patent Index CPI . وهو مرصد بيانات متخصص في براءات الاختراع العالمية فهو تغطي كل الموضوعات وبصفة خاصة براءات الاختراع العامة وبراءات الاختراع الميكانيكية وبراءات الاختراع الخاصة بعلوم الصيدلة والزراعة والطب وعلوم الحشرات . وهو المرصد الذي نحو بصدد التعريف به .

ويجمع مرصد " كشاف براءات الاختراع العالمية " براءات الاختراع الخاصة بأربع وعشرون دولة . وتظهر خدماته في هذا المجال في تسجيلات الكترونية وفي شكل مطبوع ومصغر فيلمي .

العناصر الاسترجاعية:

يمكن البحث في هذا المرصد ب : اسم صاحب براءة الاختراع ورقم براءة الاختراع ، والتصنيف العالمي لبراءة الاختراع ، والعنوان ، ورقم الاسبقية والرقم المسلسل في كشاف براءات الاختراع العالمية ، وتاريخ المطبوع ، وتواريخ الاسبقية المتقدمة وتواريخ الاسبقية المتأخرة

.الخدمات

تصدر " خدمات التوثيق " المؤسسة المنشئة للمرصد كشافا مطبوعا للمرصد الالكتروني ويصدر اسبوعيا في اربعة اجزاء - الجزء الاول عاما ، والثاني خاص ببراءات الاختراع الميكانيكية ، والثالث ببراءات الاختراع الكهربائية والاخير للكمياء وكل جزء له كشافاته التي تساعد الباحث علي الوصول إلي المعلومات التي يريدها بسرعه وبدقة . وتتيح المؤسسة خدمات التدريب لمستخدمي المرصد كما يتيح مقابلات للمشتركين به لمناقشة افكارهم وارائهم نحو تطويره وتطوير الخدمات التي يقدمها ، فضلا عن تدوين المشتركين بالنسخ من مواصفات ورسومات براءات الاختراع اذا طلبت منه

هوامش الفصل الاول :

(١) سعد محمد الهجرسي – المراجع ودراستها في علوم المكتبات . القاهرة ، جمعية المكتبات المدرسية ، ١٩٧٧ م ص ٩–١٠ .

(٢) انظر علي سبيل المثال في : ابن منظور ، محمد بن كرم . لسان العرب بيروت ، دار صادر ، ١٩٨٨ . (تحت مادة صدر) .

(٣) عبد الستار الحلوجي . مدخل لدراسة المراجع . القاهرة ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، ١٩٧٤ ص ١٣ .

(٤) نفس المصدر السابق والصفحة .

(٥) حشمت قاسم . المكتبة والبحث . القاهرة ، مكتبة غريب ، ١٩٨٤ ص ٩١ .

(٦) سعد محمد الهجرسي . المصدر السابق ، ص ٢٥ ..

(٧) سعد محمد الهجرسي ، بالمصدر السابق . ص ١٩ .

(٨) سعد محمد الهجرسي – المصدر السابق ص ٢٠ .

(٩) سعد محمد الهجرسي – المراجع المطبوعة والمحسبة في : سيد حسب الله ، بنوك المعلومات . الرياضي ، دار المريخ ، ١٩٨٠ ص ٦–٧ .

(١٠) Katz , William A. Introduction to Reference work 4 th ed. New York , Mc Graw - Hill , 1985 VoL.I , P . 17 .

(١١) Katz William . VoL. 1 , opcit . P 20

(١٢) فؤاد محمد كامل حسن . المراجع كمصادر معلومات أساسية مع دراسة تطبيقية لمجموعتها وخدماتها بمكتبة جامعة الملك عبد العزيز المركزية بجدة جدة ١٤٠٦ . ص ٣٠ ..

(١٣) حشمت قاسم – المكتبة والبحث – ص ١٤٥ .

(١٤) محمد فتحي عبد الهادي – دراسات في الضبط الببليوجرافي . القاهرة – العربي للنشر والتوزيع ، ١٩٨٧ ص ١٢ .

(١٥) انظر : السيد السيد النشار . المراجع الببليوجرافية للتراث العربي الإسلامي . صحيفة المكتبة . مج ٢٢ ، ع ٣ ، (اكتوبر ١٩٩٠) ص ٤٢–٦١ ، ومج ٢٣ ع ١ (يناير ١٩٩١) ص

(١٦) انظر الفصل الثالث .

(١٧) حشمت قاسم – المكتبة والبحث – مصدر سابق ص ١٦٢ .

(١٨) سيد حسب الله . بنوك المعلومات أو المصادر والمراجع الببليوجرافية المحسبة ، تقديم ومراجعة سعد الهجرسي – الرياض – دار المريخ للنشر ، ١٩٨٠ .

(١٩) سعد محمد الهجرسي – المراجع المطبوعة والمحسبة في : سيد حسب الله . مصدر سابق ص ٢٢ .

(٢٠) سعد محمد الهجرسي – المراجع ودراستها في العلوم المكتبات – المرجع السابق ص ٧٠-٧١ ؛

محمد فتحي الهادي – كتب المراجع في المكتبات . في : كتابة دراسات في المكتبات والمعلومات – المرجع السابق ص ٨-١٠ ؛

فؤاد محمد كامل حسن – المرجع السابق ص ٣٦-٤٢ .

(٢١) سعد محمد الهجرسي – المراجع المطبوعة والمحسبة – مرجع سابق ص ٢٢-٢٥ ..

(٢٢) هذا النموذج نقلا عن : سيد حسب الله . بنوك المعلومات – المصدر السابق ص ١٣٦ – ١٣٨ .

ويلاحظ أنه لم يشتمل علي جميع العناصر التقيمية فقد اغفل العناصر الثاني والرابع والسادس .

الفصل الثاني

الخدمة المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات



تمهيد

تعرفنا في الفصل الأول علي الأوعية المرجعية وأنواعها وأدلتها ، وعادة ماتوضع هذه الأوعية المرجعية في قسم مستقل هوقسم المراجع وبناط به تقديم المساعدة للمستفيدين علي استخدام ماهو متاح بالمكتبة ، كما انه يعمل علي الاجابه علي الاستفسارات والأسئلة الخاصة بمعلومات معينة أو حقائق أو بينات وهي مانسميها بالخدمة المرجعية .

والخدمة المرجعية هي الواجهه الحقيقية للمكتبة ، ذلك لأنها الخدمة المباشره التي تجمع بين المستفيدين والأوعية الفكرية ولذلك تعتبر بمثابة القلب والروح في المكتبة

Reference Servies is the guts of library وستتناول

هذه الدراسة مفهوم الخدمة المرجعية وأهميتها وأهدافها ومستوياتها وأنواعها ثم التعريف بواجبات اخصائي المراجع والخدمة المرجعية والصفات الواجب توافرها فيه واعداده المهني ، ثم التعرف علي أنواع الأسئلة المرجعية ومصادر الاجابه عليها ثم معالجت اجراءات الخدمة المرجعية وأخيرا تقييم الخدمة المرجعية .

ماهية الخدمة المرجعية :

يقصد بالخدمة المرجعية Reference Servies هي ذلك النوع من عمل المكتبة الذي يهتم اهتماما مباشرا بمساعدة المستفيد في الحصول علي المعلومات وفي استخدام مقتنيات المكتبة سواء للدراسة أو البحث (١) . فمعاونة المستفيد علي التعرف علي أماكن أوعية المعلومات والمعلومات التي يريدها هي خدمة مرجعية ، وتعريف المستفيد كيفية استخدام الفهارس والكشافات والببلوجرافيات هي خدمة مرجعية ، وتقديم الاجابات الصحيحة للمستفيد الذي يحتاج إلي حل مشكلة أو سؤال في الحال هي خدمة مرجعية ، ومساعدة المستفيدين في التعرف علي بعض المراجع الأساسية في موضوع ما أو تعريفهم بوسيلة استخدام مرجع بالذات للوصول إلي إجابة استفسار أو حلا لمشكلة بحث أو استكماله هي خدمة مرجعية . . .

أي أن الخدمة المرجعية تشمل كل من عملية التعريف بمكان وعاء فكري معين بالمكتبة إلي التعريف بالمعلومات والبحث عنها وتحديد اماكنها وتقديمها للمستفيدين منها . ولقد ظهرت عدة مصطلحات تدل علي هذا النشاط المكتبي منها :

-خدمات المعلومات	Information Services
- العمل المرجعي	Reference Work
- الخدمات ببليوجرفية ه	Bibliographic Services
- خدمات توصيل الوثائق	Document delivery services
- خدمات التكشيف والاستخلاص	Indexing and Abstracting serivces
- خدمات الاسترجاع المباشر	On Line Search Services

وعلي الرغم من أن هذه المصطلحات تدل بصفة عامة علي معني واحد هو بحث الانتاج الفكري واسترجاع وبث المعلومات وجعلها في متناول المستفيدين وفقا لاحتياجاتهم إلا أن الباحثين في مجال المكتبات والمعلومات يفرقون دائما بين خدمة المراجع وخدمات المعلومات علي اعتبار أن خدمات المراجع هي نمط من أنماط خدمات المعلومات ، أما العمل المرجعي فهو مصطلح موازي لخدمة المراجع يستخدمه بعض الكتاب للدلالة علي الخدمة المرجعية وأما الخدمات الببليوجرافية وتوصيل الوثائق والتكشيف والاستخلاص والاسترجاع المباشر فهذه كلها أنماط للخدمة المرجعية وان كان المصطلح الأخير يستخدم للبحث في " قواعد البياناتdata base " .

والخدمة المرجعية من أهم العناصر المميزة لهوية المكتبة كما أنها تعتبر من أهم معايير الحكم علي كفاءة المكتبة أو قصورها حيث يتقابل اخصائي المراجع وجها لوجه مع المستفيدين ، . يرد علي استفساراتهم ويرشدهم إلي المعلومات التي يرغبون في الحصول عليها فاذا تم الوفاء باحتياجاتهم في سرعة ودقة كان هذا دافعا لهم علي التردد علي المكتبة واستخدام مقتنياتها ، والعكس صحيح فإن المستفيد قد يتأثر اذا ما قصد قسم المراجع التماسا لحل مشكلة مرجعية أو بحثية ثم لا يجد ردا علي استفسارتة أو كان الرد قاصرا وغير واف باحتياجاتة .

وعلي كل حال فانه يمكن تلخيص الاهداف التي تسعي الخدمة المرجعية إلي تحقيقها لمستفيدي المكتبة في الأهداف الثلاثة التالية : (٢)

- الاجابة علي الاسئلة أو الاستفسارات التي يتوجه بها المستفيد طلبا للحصول علي معلومات معينة .
- الارشاد إلي المصادر التي تحتوي علي المعلومات التي تتصل بمشكلة من مشكلات البحث أو

الدراسة .

- تدريب المستفيدين علي كيفية استخدام الأوعية المرجعية ومصادر المكتبة بصفة عامة للحصول علي المعلومات واستخدامها في عمليات البحث والدراسة .

ولتحقيق هذه الاهداف فإن تقديم الخدمة المرجعية نطلب مراعاة الجوانب التالية :

- التعرف علي الاحتياجات الحالية للمستفيدين ورصد التغيرات التي يمكن أن تطرأ عليها والتنبؤ باحتياجاتهم المستقبلية من المعلومات .

- اقتناء مجموعة مناسبة وكافية ومتنوعة من الاوعية المرجعية وتنميتها عن طريق الاستبعاد والاحلال للاحتفاظ بحداثة المعلومات ودقتها .

- مسح مصادر المعلومات المتوفرة بالمجتمع وذلك تمهيدا للاستفادة منها في تلبية احتياجات المستفيدين والرد علي أسئلتهم واستفساراتهم (٣).

وهناك مستويات ثلاثة للخدمة المرجعية إحدهما الخدمة المرجعية المتحفظة Min imum reference servies وهي تقتصر علي الحد الأدني من الخدمة المرجعية كأن يشير أخصائى المراجع علي المستفيد بالمراجع التي يحتمل أن يجد فيها إجابة استفساره ، وهناك الخدمة المرجعية المتوسطة Middling Referanca servies وفيها لا يكتفي اخصائي المراجع بالاشارة إلي المصادر بل يزيد علي ذلك بتقديم بعض الشروح التي توضح كيفية استخدام المرجع اثناء معاونته للمستفيد في ايجاد اجابة الاستفسار ، وتكون الخدمة أكثر اكتمالا حينما يعمد اخصائي المراجع إلي ايجاد اجابة الاستفسار بنفسه للباحث حيث لايكتفي فقط بالاشارة إلي المصدر أو تعليم المستفيد كيفية استخدامه كما في النمطين السابقين بل يقدم الاجابة جاهزة للمستفيد وهذا النمط من الخدمة يطلق عليه الخدمة المرجعية التامة (٤) Maxumum Referance servies . ويميز وليام كاتسي William Kats (٥) بين نمطين من الخدمة المرجعية هي الخدمة المرجعية المباشرة والخدمة المرجعية غير المباشرة .

أولا : **الخدمة المرجعية المباشرة** Direct reference services وتتضمن :

١ - خدمات المراجع والمعلومات ويقصد بها مساعدة المستفيدين في متابعتهم للمعلومات وهي تختلف باختلاف المكتبة والمستفيدين وتمتد من الاجابة عن سؤال بسيط ويتعداه ليشمل تزويد القاريء بالمعلومات التي تتطلب بحثا ببليوجرافيا توظف فيه جميع امكانات اخصائي المعلومات

في موضوع البحث .

٢ - التربية المكتبية Library instruction ويقصد بها تعليم المستفيدين استخدام المكتبة أو مركز المعلومات والمواد المكتبية ويشتمل هذا النمط من الخدمة علي عدة أنشطة مثل مساعدة المستفيدين في استخدام الفهارس وتخصيص جولات أو محاضرات داخل المكتبة في كيفية استخدام المكتبة وموادها .

ثانيا - الخدمة المرجعية غير المباشرة Indirect reference services

ويتضمن هذا النمط من الخدمة المرجعية الكثير من الأنشطة التي يقوم بها اخصائي المراجع لاغراض تسهيل وصول المستفيد إلي المصادر المرجعية ومن أبرز هذه الانشطة :

١ - اختيار الاوعية المكتبية Selection of materials ٢ - ترتيب المصادر المرجعية Reference Administatioin ٣ - تبادل الاعارة بين المكتبات Interlibrary Loon

٤ - تقيم الخدمات المرجعية Evaluaition of reference services ٥ - أنشطة اخري متنوعة Miscellaneous tasks .

مثل المساعدة في خدمات التصوير وترتيب البطاقات في الفهارس والاشراف علي قاعة المراجع واعداد الاحصائيات والتقارير عن أنشطة قسم المراجع reference Section . ولعل من الملاحظ أن كاتسي قد استخدم هنا لفظ الخدمة المرجعية للدلالة علي خدمات المعلومات بمعناها الواسع .

وأيا ما كان الامر فإن خدمة المراجع نشاط اساسي بالنسبة لجميع أنواع المكتبات ولايكاد تخلو منها مكتبة بصرف النظر عن مستواها ونوعية المستفيدين منها إلا أن التركيز النسبي علي مختلف عناصر هذا النشاط تختلف تبعا لاختلاف أنواع المكتبات فالخدمة المرجعية في مكتبات الاطفال والمكتبات المدرسية تتم في إطار مهارات وقدرات الاطفال والتلاميذ والتي غالبا ما تكون محدودة ومن ثم فهي " تنصب علي استخدام المراجع البسيطة السهلة التي تتلائم مع مستواهم التعليمي والتحصيلي والادراكي والتي اعدت في الوقت نفسه لمقابلة احتياجاتهم في البحث عن الحقائق والمعلومات " (٦) ، وأما المكتبات العامة فان هذا النشاط يتم فيها ضمن اطارها المعروف

بأنها " جامعة الشعب تهب العلم حرا لكل من يقصد اليها ومن ثم تحرص المكتبة العامة علي تكوين مجموعة مرجعية في جميع المعارف والعلوم فضلا عن مجموعة التاريخ المحلي Local CollectionHistory والتي تتمثل في الوثائق وقصاصات الصحف والخرائط والنشرات وملفات تحوي معلومات عن المصالح الحكومية المحلية والهيئات الاجتماعية والدينية وغيرها (٧) وذلك لأغراض الاجابة علي الاسئلة والاستفسارات الخاصة بالبيئة المحيطة التي تقوم المكتبة علي خدمتها ، وعلي العكس تماما فإن الخدمة المرجعية تتم في المكتبات الجامعية والمتخصصة ضمن إطار تخصصي من حيث مسئوليات الامناء واخصائي المعلومات ومن حيث المصادر المتخصصة المتاحة ومن حيث مستوي الأداء وارتباط الامناء القوي بالمستفيدين ومن ثم فان الخدمة المرجعية في هذا النوع من المكتبات تعني خدمة المعلومات بالدرجة الاولي (٨) .

وتتمثل خدمة المراجع في صورتها المادية في قسم مستقل من المكتبة يسمي قسم المراجع له موظفوه الفنيون المدربون علي عملهم تدريبا خاصا ، وله حجراته الخاصة به وله برامجه وخططه التي تقوم بتنفيذها متعاونا مع الاقسام الاخري بالمكتبة ، ولا تختلف طبيعة الاعمال التي تقوم بها المكتبة المتناهية الصغر ذات الأمين أو المكتبي الواحد فجوهر خدمة المراجع يمكن أن يوجد في تلك المكتبة الصغيرة وإن كان من غير الممكن أن نراه في صورته المادية التي يظهر بها في المكتبة الكبيرة (٩) .

فاننا نصادف في المكتبة المتناهية الصغر شخصا واحدا يقوم بكل الأعمال من تنمية مقتنيات ألي إعداد ببليوجرافي إلي خدمات معلومات ولا توجد بها اقسام بالمعني الاداري ولكن هذه الوظائف سوف تكون واضحة علي الاقل في زهن القائم بالعمل وسوف تحتل خدمات المعلومات جانبا من تفكيره وممارساته ، ومن ثم فان جوهر خدمة المراجع يمكن أن يوجد في تلك المكتبة المتناهية الصغر ، فإذا تدرجنا إلي المكتبة الصغيرة حيث يعمل اكثر من موظف سيكون علي الأقل أحدهم مختص بخدمات المعلومات وبالتالي سوف ينصب تفكيره علي أنماط الخدمات من إعارة وخدمة مرجعية وتصوير وترجمة . . . الخ ، وفي المكتبة المتوسطة الحجم نصادف قسما لخدمات المعلومات به مجموعة من الموظفين بدلا من الاعتماد علي موظف واحد في المكتبة الصغيرة وقد يختص أحد موظفي القسم بالإعارة وتداول الأوعية والثاني يختص بالترجمة والثالث بخدمات التصوير والاستنساخ والرابع لخدمات المراجع ، واما المكتبات كبيرة الحجم كالمكتبات

الجامعية الكبيرة أو العامة الكبري أو المكتبات القومية فان الوظائف التي كانت تتم ببساطة في قسم الخدمات سوف تتضخم وتتعقد ويستدعي الأمر تقسيم قسم الخدمات إلي أقسام أو شعب وكل قسم أو شعبة تختص بنوع أونمط من الخدمات ، ومن ثم نصادف قسما للمراجع والخدمات المرجعية كما هو الحال في دار الكتب المصرية ومكتبة جامعة الاسكندرية ومكتبة الجامعة الامريكية بالقاهرة .

ويستخدم قسم المراجع في خدماته المرجعية كل ما يوجد في المكتبة من الموارد المادية والبشرية والتنظيمية ولكنه يعتمد أساسا علي ذلك النوع من الاوعية الفكرية التي نسميه " بالاوعية المرجعية".

ومن الجدير بالاشارة أن قسم المراجع يحتل موقعا محوريا بالنسبة لمعظم اقسام المكتبة فهو يختار الكتب المرجعية لقسمه ، ويساعد قسم التزويد في عملية التحقيق الببليوجرافي فهو في موقف يتيح له ملاحظة الأخطاء أو مظاهر القصور التي ينبغي تنبيه قسم الفهارس أليها ، كما يرشد قسم المراجع القراء عند اختيار الاوعية الفكرية وبالتالي فهو يهتم اهتماما وثيقا بأعمال قسم الاعارة وبالمقتنيات الموجودة ضمن المكتبة (١٠) .

أخصائي المراجع والخدمة المرجعية :

يعتبر أخصائي المراجع من أهم عناصر وجود الخدمة المرجعية في المكتبة فإن قدرة المكتبة علي تقديم خدمة مرجعية تتوقف إلي حد كبير علي قدرة أخصائي المراجع وكفاءته ، وأخصائي المراجع هو الشخص المكلف بالإجابه علي الاستفسارات والأسئلة الخاصة بالمراجع أو هوالشخص المناط به حل المشكلات المرجعية وقد يقوم ببعض بحوث الانتاج الفكري والاسترجاع علي الخط المباشر نظرا لارتباطها بطبيعة عمله . ويقوم اخصائي المراجع بالعديد من الأنشطة يمكن إيجازها فيما يلي :

١ – تنظيم وأدارة برنامج الخدمة المرجعية وذلك بدأ من تلقي الاستفسارات وتحليلها ثم تنظيم مقابلة مرجعية بينه وبين المستفيد للتعرف علي الحدود الموضوعية والنوعية والجغرافية والزمنية للمشكلة المرجعية ثم تحديد ما إذا كانت الاجابة علي الاستفسار تحتاج إلي البحث في قواعد البيانات أم الاكتفاء بالبحث المرجعي اليدوي Manual sersh ثم تحديد المصادرالمرجعية وأخيرا الحصول علي الاجابة وتقديمها للمستفيد .

٢ – اختيار وتكوين مجموعة مرجعية شاملة وقوية وتنميتها وتحديثها بصورة مستمرة فضلا عن تنظيمها ببليوجرافيا لأغراض استخدامها بسهولة ويسر .

٣ – فحص المطبوعات وبطريقة منهجية للحصول علي معلومات محددة أو لتجميع ببليوجرافيات موضوعية تطلب منه وقد يقوم بعملية الاستخلاص ويمتدد تعاملة من الكتب المرجعية ليشمل الدوريات وبراءات الاختراع والمعاير الموحدة وغيرها من الأوعية الفكرية .

٤ – إقامة علاقات تعاونية مع الاقسام الاخري في المكتبة واقسام المراجع في المؤسسات والمكتبات في نفس المنطقة والمناطق المجاورة وتنسيق العمل معها فضلا عن إقامة علاقات مع القطاعات الاخري في المؤسسة الأم التي تقوم المكتبة علي خدمتها .

٥ – التعريف بالخدمة المرجعية في أوساط المستفيدين المتوقعين .

٦ – تقييم الخدمة المرجعية والتعريف علي مصادر القوه ومواطن الضعف ومايستلزم ذلك من اعداد احصاءات وتقارير دورية توطئة للتخطيط المستقبلي واتخاذ القرارات بشأن التطوير .

وهكذا يقع علي عاتق أخصائي المراجع أعباء كثيرة ولهذا " ينبغي أن يكون متمتعا بالعقل اليقظ وسرعة البديهة والقدرة علي التعامل والاتصال الفعال والمؤثر بهؤلاء الذين يطلبون معاونتهم وبزملائه العاملين في المكتبة (١١) .

وعلي كل حال فانه من الاهمية بمكان أن تتوافر الخصائص التالية في اخصائي المراجع والخدمة المرجعية :

– خصائص شخصية كالثقة بالنفس والقدرة علي التالف مع الاخرين والذاكرة القوية والصبر والجلدوالقدرة علي اتخاذ القرارات مع تقدير واحترام وجهات النظر فضلا عن تمتعه بقدرة عقلية تمكنه من تحليل الموضوعات والمفاهيم وقدرات لغوية تمكنه من التعرف علي المترادفات والاشكال المختلفة للكلمات وطرق هجائها (١٢)

– الادراك التام لأهداف المكتبة والمؤسسة الام والبرامج الخاصة بكل منهما فضلا عن المامه بمناهج البحث واساليبه وادواته ودور المكتبة في النهوض بالبحث خاصة وبالمجتمع عامة .

– الالمام التام للاوعية المرجعية في المجالات التي يهتم بها ، المتاح منها في مكتبته وفي المكتبات المجاورة فضلا عن الالمام بمقتنيات المكتبة بصفة عامة فان أخصائي المراجع المتمرس يستطيع ان يستفيد من جميع المقتنيات المتاحة للمكتبة في عمله.

- الالمام الكامل بالمجال الموضوعي المتخصص الذي يهتم به جمهور المستفيدين حيث انه كلما زادت معرفة اخصائي المراجع بالمجال الموضوعي المتخصص زاد ادراكه لمحتوي الاوعية التي يهتم تناولها وبالتالي زادت القدرة علي التعرف علي فائدة واهمية هذه الاوعية الفكرية ومقارنتها وتقويمهاوبالتالي ايضا زادت امكانية ادائه لخدمة مرجعية متميزه.
- المعرفة الجيده باساسيات العمل المكتبي واجراءاته وعملياته وخدماته والقدره علي تطبيق هذه المعرفة في العمل المرجعي فضلا عن توفر الخبرة العملية في مجال الخدمة المرجعية .
- الاحاطة بمرصد البيانات وسبل التعامل معها والقدره علي استخدام تكنولوجيا المعلومات من حاسبات الكترونية ووسائل الاتصال وغيرها في خدمات الاسترجاع.

وايا كانت الخصائص الشخصية واللغوية والمهنية التي يجب توافرها في الشخص المناط به ادارة الخدمة المرجعية فإنه ينبغي أن تكون لديه رغبه صادقة في خدمة مستفيديه كما ينبغي أن تتوفرلديه الخبره الكافية بالعمل المرجعي والخدمة المرجعية واذا تركنا الانشطة التي يقوم بها اخصائى المراجع والصفات والخصائص الواجب توافرها فيه وانتقلنا إلي **الاعداد المهني** نجد أن ادب الموضوع يكاد يجمع علي أن أخصائي المراجع هو في المقام الاول مكتبي مهني ، وذلك معناه أنه ينبغي أن يكون لدية نفس التعليم الاساسي للمكتبات والادراك والفهم لجوانب العمل المكتبي مسبوقا ذلك بمعرفة أساسية بالتخصص الموضوعي في مجال المراجع التي يقوم بخدمتها بالاضافة إلي ضرورة المامه الشامل بالكتب المرجعية العامة الاساسية وهذا يتطلب عادة الحصول علي مؤهل جامعي في علوم المكتبات والمعلومات .

وعلي الرغم من أن إنشاء أول برنامج للتعليم المهني في مجال المكتبات قد بدأ عام ١٨٨٧ علي يد ملفل ديوي في امريكا إلا أن وجود الخدمة المرجعية كان سابق لظهور الدراسة الاكاديمية بربع قرن تقريبا وذلك علي اعتبار أن أول مكتبة متخصصة كانت تقدم خدمة مرجعية انشأت في انجلترا عام ١٨٥٢ وهي Reference Library The manchester ومن هنا يبدوا واضحا ان تعلم كل ما يتعلق بالمراجع قد استمر اكثر من ربع قرن يستمد من الخبرة المعتمدة علي الممارسة العلمية ، وقد أثر ذلك بالضرورة علي تعليم المراجع بعد ذلك حيث استمر الممارسون في الاعتقاد بأن الخبرة هي الاسلوب الوحيد لتعليم المراجع (١٣) .

غير أن هذا الاعتقاد لم يكن باستطاعته أن يقدر علي الصمود امام دعوي ممارسة الخدمة

المرجعية مثل جميع المجالات لابد من توفر القواعد النظرية التي تمكن الاخصائي من معرفة مجال تخصصه ثم تطبيق هذه القواعد عند الممارسة العلمية ، فقد تتضمن التعليم المنهجي لتخصص المكتبات مواد لدراسة المراجع حيث تضمن البرنامج الدراسي لمدرسة school of library economy والتي انشأها ديوي عام ١٨٨٧ عدد من المقررات الدراسية الخاصة بالمراجع هي " البيليوجرافيا " Bibliograph" و" مساعدة القراء Aids to Readers " ثم " استخدام الكتب المرجعية . USe of rdference book (١٤) .

وقد شاع تدريس المراجع في مدارس المكتبات منذ ذلك الحين مع تطور في البرامج وطرق التدريس واصبحت البرامج التدريسية تتضمن مقررات لدراسة المراجع في قطاع معين أو أكثر من قطاعات المعرفة مثل المراجع المتخصصة في العلوم الاجتماعية ومثيلتها في العلوم البحتة والتطبيقية .

وفي مصر يوجدعدة اقسام للدراسة المكتبات والمعلومات وتتضمن برامجها واحد أو اكثر من المقرارات الخاصة بالمراجع ، وأن نظرة لبرنامجي قسم المكتبات والوثائق بجامعة القاهرة (١٥) وقسم الوثائق والمكتبات بجامعة الاسكندرية (١٦) نجد أن كل منهما قد خصص للمراجع ثلاث مقررات إحدهما للمراجع العامة والثاني للمراجع الخاصة بالتراث العربي والثالث للمراجع المتخصصة في العلوم الاجتماعية والانسانيات والعلوم البحتة والتطبيقية كما يتم تدريس الخدمة المرجعية ضمن مقررات الخدمات المكتبية أو خدمات المعلومات .

واما المعالجة التدريسية لهذا المقررات فقد بدأت بشرح مجموعة من المراجع للدارسين في قاعات الدروس وذلك بوصف المرجع بيليوجرافيا مع توضيح أهميته وكيفية استخدامه ، غير أن تنوع الانتاج الفكري وتوفر المختصصيين في مجال المكتبات قد أدي إلي إيجاد نوع من التطور لطريقة التدريس حيث أصبح يستخدم في الشرح بقاعات الدروس عرض لكتب المراجع حسب أنواع المراجع حيث يهتم المدرس بشرح خصائص ووظائف كل نوع مثل الموسوعات والببليوجرافيات كما يتناول الشرح عرضا لنماذج من كل نوع ويكلف الدارسون بتقييم نماذج أخري وذلك بتتبع هدفها وسعتها وطرق تنظيميها (١٧) .

واما في مصر فانه غالبا ما يتم تدريس المراجع وفقا للطريقة التي كان قد اقترحها الدكتور سعد الهجرسي في كتابه (الرائد) **المراجع ودراستها في علوم المكتبات** ويقوم هذا المنهج علي

تقسيم الدراسة الخاصة بالمراجع إلي أربع قطاعات رئيسية :

– القطاع الاول وهو الدراسة النظرية العامة ويتم فيها دراسة الدلالة اللغوية والاصطلاحية لكلمة مرجع وشقيقتها مصدر ثم التعرف علي الاطار العام لدراسات المكتبات وموقع دراسة المراجع في هذا الاطار وتحديد الاهداف الخاصة بالمراجع وانواعها ثم دراسة نشأة وتطور المراجع وأخيرا منهج التقييم الفردي والذي سيستخدمه الدارس في القطاع الثالث .

– القطاع الثاني : وهو الدراسة النظرية النوعية ويتم فيها التعرف علي التقسيم الوظيفي للاوعية المرجعية – قواميس – دوائر معارف – ببليوجرافيات .. الخ . مع دراسة كل نوع من حيث وظيفته وقيمته والقضايا البارزة المرتبطة به .

– القطاع الثالث : وهو الدراسة الفردية حيث يقوم كل دارس بدراسة فردية لحوالي مائتي مرجع تمثل كل الأنواع المرجعية التي قام بدراستها من حيث مستوي التأليف وسعة ومجال المرجع وكيفية تنظيمه واستخدامه ثم مستوي المعالجة والجوانب الشكلية الخاصة بكل مرجع .

– القطاع الرابع : وهو الدراسة التطبيقية وهذه الدراسة يستخدم فيها المنهج التطبيقي ليصل بالدارس إلي تحقيق الغاية النهائية من دراسة المراجع حيث يختار الاستاذ نماذج من المشكلات المرجعية ويعرضها في هيئة اسئلة مرجعية ويطلب اليهم البحث عنها في كتب المراجع ، وبذلك يتم وضع الدارس علي أول الطريق نحو الخدمة المرجعية .

هذه هي القطاعات الأربع للدراسة الخاصة وكما هو واضح تتكامل فيما بينها تكاملا وجوديا كما أنها اشتملت علي كلا النوعين من الدراسات النظرية والدراسة التطبيقية وبذلك يستطيع دارسي هذا المنهج أن يبدأ الطريق نحو تأدية الخدمات المرجعية بكفاءة ، وعموما يمكن للقاريء الرجوع الي الكتاب السالف الذكر حيث تحدث بالتفاصيل عن هذه القطاعات وأهدافها ومناهجها .

وقد حاول بعض الباحثين استخدام اسلوب دراسة الحالة Case - Met hod في تدريس المراجع استنادا إلي أن الطرق التقليدية التي تعتمد علي المحاضرة النظرية وتهتم بتلقين الدارسين الكثير من البيانات الخاصة بجانب معرفة المراجع وكيفية استخدامها لاتساعد بفعالية علي تكوين اخصائي مراجع قادر علي أداء خدمة مرجعية بكفائة .

فيذكر جالفين Galvin (١٨) أنه استخدم اسلوب دراسة الحالة في تدريس المراجع

عام ١٩٦٥ في جامعة سيمونس وقد اكد في عام ١٩٨٣ علي أن استخدام هذا الاسلوب لازال يحتاج إلي دراسات تطبيقية أخري حتي يمكن التعرف علي مدي فعاليتها ، وفي عام ١٩٨٩ تقدم حورية مشالي (١٩) دراسة تطبيقية لمعرفة مدي فعالية استخدام اسلوب دراسة الحالة في تدريس المراجع بالمقارنة بطرق التدريس التقليدية بجامعة الملك عبد العزيز بجدة بالسعودية ، وقد توصلت إلي نتيجة مؤداها أن مستوي التحصيل عند دراسة المراجع يرتفع باستخدام اسلوب دراسة الحالة وإن فعالية هذا الاسلوب ترجع إلي ما يوفره من فرص تدريب للدارسين علي حل المشكلات التي قد تواجه أخصائي المراجع .

غير أن اسلوب دراسة الحالة يفترض في الدراس إلمامه بالمراجع وماهيتها وكيفية استخدامها حيث يبدأ تطبيق هذا الاسلوب عند تشخيص المشكلة المرجعية ومن ثم يصعب تطبيقه بمفرده في تدريس المراجع ومن الجدير بالاشارة أن المقرر الدراسي الذي اقترحه الدكتور الهجرسي يستخدم إسلوب دراسة الحالة في تدريس القطاع الرابع من المقرر وهو الدراسة التطبيقية وأما الدراسات الثلاث الأولي فهي الأساس النظري الذي تقوم عليه الدراسة التطبيقية .

وعلي كل حال ينبغي أن تحقق دراسة المراجع الهدف منها وهو اعداد اخصائي مراجع قادر علي تقديم خدمة مرجعية بكفاءة ، ومن ناحية اخري فان اخصائي المراجع يواجه زيادة مستمرة في المصادر المرجعية المنشورة سواء كانت تقليدية أو غير تقليدية ومن ثم ينبغي لاخصائي المراجع من اتخاذ التدابير اللازمة لجعله علي دراية تامة ومستمرة بما يصدر من مراجع جديدة فضلا عن التطورات الحديثة في المجال وهو ما ينعت بالتعليم المستمر

ويمكن ان يتم ذلك عن طريق الدورات التدريبية والبرامج التنشيطية بصفة دورية وكذلك عن طريق حضور الندوات والمؤتمرات والحلقات الدراسية والمشاركة فيها فضلا عن المشاركة في التأليف واعداد البحوث والمقالات والدراسات كما أنه من البديهي أن يقوم بتقييم مايرد الي المكتبة من مراجع حديثة تقييما فرديا حتي يتعرف علي هذه المراجع وأهميتها ومتي وكيف يستخدمها .

أنواع الاسئلة المرجعية ومصادر الاجابة عليها :

الأسئلة أو الاستفسارات المرجعية متنوعة تنوع أنماط الحاجة الي المعلومات فمن الممكن تقسيمها في هذا السياق إلي فئتين رئيسيتين (٢٠) :

الفئة الاولي " وهي الأسئلة أو الاستفسارات الخاصة بمعلومات تتعلق بحقائق جاهزة محددة عن

ظاهرة معينة مثل :

- باحث يسأل عن طول نهر الامزون Amazon River

- باحث يسأل عن رئيس الحكومة التركية

- باحث يسأل عن رئيس تحرير احدي الدوريات

- باحث يسأل عن أكثر الدول إنتاجا لمحصول ما .

- أو يسأل عن عاصمة إحدي الدول .

وتصلح كتب الحقائق Book Facts مثل

للاجابة علي مثل هذه الاستفسارات مثل World Almanac and Facts - book ومن هذه الفئة أيضا تلك الاستفسارات التي تطلب معلومات سريعة موجزة عن موضوع معين وهي تكثر أنواع الاستفسارات شيوعا والسائل هنا يريد نقطة البداية في مجال معين لايقع في مجال اختصاصه مثل :

- الاسباب التي تؤدي الي الاصابة بمرض ما .

- استعمالات الايودين كعنصر .

- موقف شرق اسيا من القضية الفلسطينية .

- طرق علاج امراض الكتب والورق .

- طرق زراعة محصول ما .

وتكفل الاجابة علي هذا النوع من الاستفسارات الكتب المرجعية المألوفة من موسوعات وموجزات ارشادية وادلة ونظم استرجاع الحقائق Fact retrivl system .

الفئة الثانية من الاستفسارات وهي تتعلق بالبحث عن أوعية المعلومات حول موضوع معين مثل:

- باحث يريد الحصول علي دراسات عن التقنينات المستخدمة في حفظ ومعالجة البيانات .

- ماصدر خلال السنوات الخمس الاخيرة عن سرطان الثدي .

- تصميم قنوات التلفزيون .

- صناعة النسيج في مصر .

- العقاقير المستعملة في التخدير الموضعي .

وتطلب الاجابة علي مثل هذه الاستفسارات اعداد بيليوجرافية تضم كل الاوعية الفكرية التي تشتمل علي معلومات في موضوع الاستفسار ، ومالم تكن هناك بيليوجرافية معينة تقدم الاجابة المباشرة المناسبة " فان للرد علي مثل هذه الاستفسارات عادة ما يتطلب اجزاء ما يسمي ببحث الانتاج الفكري أي التنقيب في الانتاج الفكري ووسائل التعريف به من بيليوجرافيات وكشافات ومستخلصات ومراصد البيانات وذلك بحثا عن الاوعية التي تتوافر فيها خصائص الاستفسار وهي الخصائص التي يحددها المستفيد والتي قد لا يقتصر علي الخصائص الموضوعية وإنما يمكن أن تشمل الخصائص التوعية أو الشكلية والخصائص اللغوية والمكانية والزمنية " (٢١) . وسوف نتناول هذه الخصائص بالتفصيل عند الحديث عن إجراءات الخدمة المرجعية .

وعموما فان الاستفسارات تختلف اختلافا كبيرا بالنسبة لكمية الجهد والوقت - والمهارات المطلوبة للاجابة عليها بطريقة مرضية ، وقد تشمل الاستفسارات المعقدة مايلي :

-هناك استفسارات قد تحتاج لتقويم ومقارنة وتكامل المواد مع بعضها وليس مجرد اعداد قائمة هجائية لهذه المواد .

- استفسارات تتطلب تحويل المعلومات التي يجدها اخصائي المراجع إلي شكل آخر ملائم للمستفيد .

- استفسارات تحتاج لبحث شامل للانتاج الفكري بحيث تعطي مختلف أشكال الأوعية فضلا عن البحث في موضوعات متقاربة .

- وهناك بعض الاستفسارات التي تحتاج لمعونة بعض الزملاء أو الاتصالات الخارجية لتزويد الباحث باجابات كافية (٢٢) .

وعلي كل حال فان الاوعية المرجعية تكفل الاجابة علي جميع الاستفسارات وهي المصادر الرئيسية التي يتوسل بها أخصائي المراجع في تقديم الخدمات المرجعية (انظر جدول ١) ومن هذه الاوعية :

- القواميس اللغوية العامة والمتخصصة Dictionaries

- دوائر المعارف والموسوعات Encyclopedios

- معاجم التراجم Biographiese
- كتب الحقائق Book Facts
- الأعمال الشاملة والكتب الدراسي Text Books
- الأدلة الاحصائية Statistical Book
- الكشافات والمستخلصات Indexes and Abstracts
- الاطالس والخرائط وأدلتها Mapse and Atlas.
- أدلة الدوريات Percodical Directories

وعادة مايضع أخصائي المراجع عددا من المراجع السريعة Quick Referenc في مكان قريب منه لامكانية الرد منها مباشرة بواسطة التليفزيون أو الاتصال المباشر بالمستفيد ومن أمثلة هذا النوع من المراجع كتب الحقائق والادلة الإحصائية . والقواميس والموسوعات المختصرة . وقد يجد اخصائي المراجع الاجابة علي بعض الاسئلة في كتب لاتشير عناوينها إلي كل محتوياتها ولهذا ينبغي أن يكون اخصائي المراجع علي دراية تامة بمجموعته ومحتويات كل كتاب علي حدة إذا كان له أن يستفيد منها إلي اقصي حد ممكن . فمثلا يمكن لكتاب عن المواد القاتلة للحشرات أن يشتمل علي معلومات تحتاج للاجابة علي سؤال مرجعي يتصل بالتكوين المعدني (٣)

نوع السؤال المرجعي	مصدر الاجابه
عن - الكتب والأوعية الفكرية	- البيليوجرافيات
- اللغه : معني الكلمه واستخدامها واشتقاقاتها .	- القواميس والمعاجم اللغوية
- خلفية عن موضوع ما	- دوائر المعارف والموسوعات
- معلومات عن الناس	- معاجم التراجم
- معلومات عن المؤسسات والمعاهد والمنظمات .	- الأدله
- معلومات عن الاماكن والمواقع	- المصادر الجغرافية
- النشاط	- الموجزات الارشاديه
- الاتجاهات وموضوع ما	- الكتب السنويه
- مصادر مقاله	- الكشافات
- فحواها	- المستخلصات

جدول ١ - يوضح نوعيات من الأسئلة المرجعية ومصادر اجابتها .

المصدر : فؤاد محمد كامل حسن : المراجع كمصادر معلومات اساسية مع دراسة تطبيقية لمجموعاتها وخدماتها بمكتبة جامعة الملك عبد العزيز بجدة . جدة ، ١٤٠٦ ه . ص ٥٦ (ماجستير).

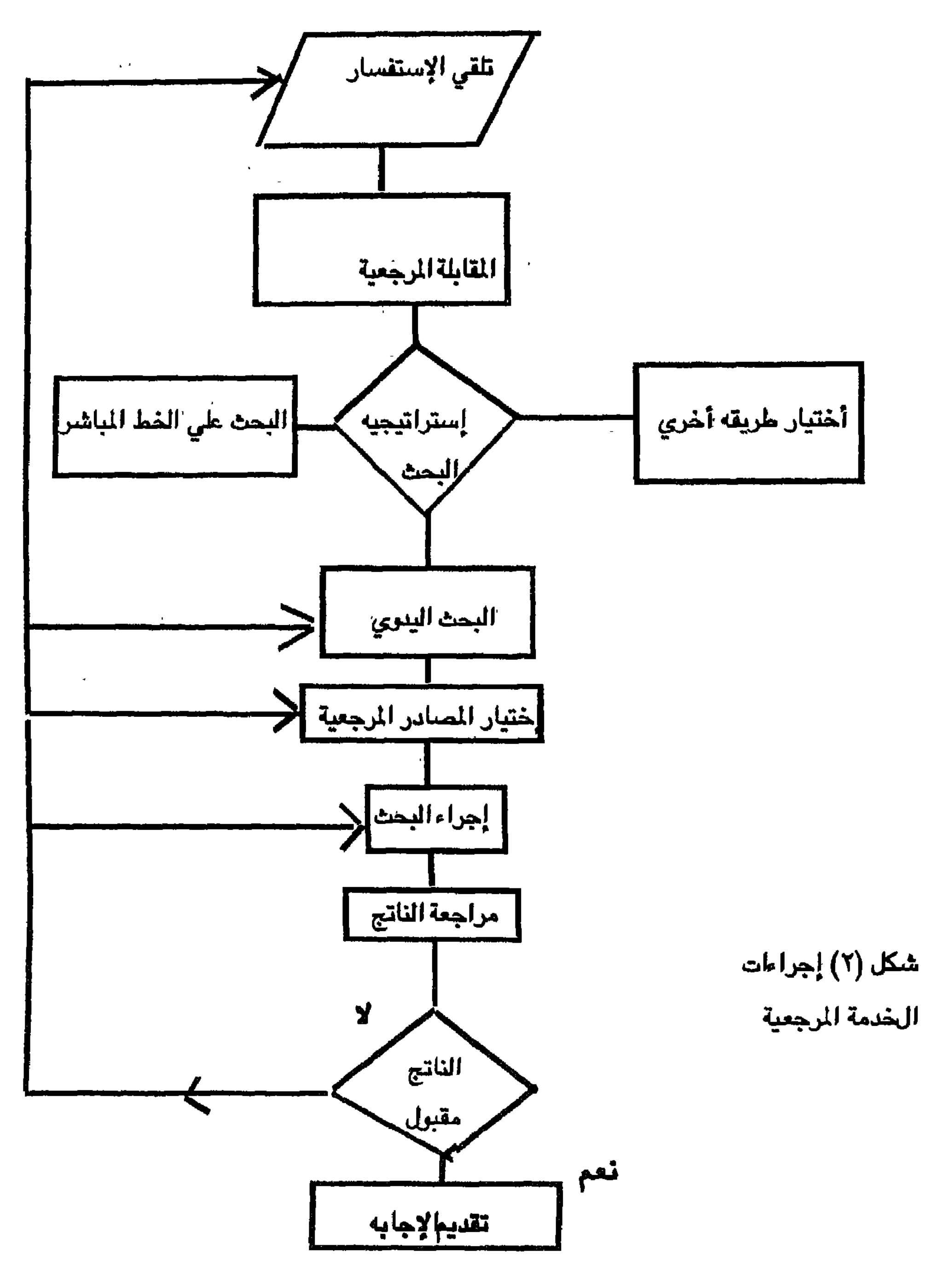
اجراءات الخدمة المرجعية :

غالبا ما تمر الخدمة المرجعية أو البحث في الانتاج الفكري سواء كان يدويا Manual Search أو علي الخط المباشر Search On lineبعدة مراحل أو إجراءات ويشتمل شكل (٢) علي تصور عام للمراحل التي يمر بها نشاط الخدمة المرجعية ، وهي دائما ما تبدأ بالاحساس من جانب المستفيد بالحاجة للمعلومات ، ثم اللجوء إلي المكتبة طلبا للمعلومات التي تلبي هذه الحاجة ويتمثل ذلك في سؤال أو استفسار يتقدم به أحد المستفيدين ، وقد انتهينا في العنصر السابق إلي أنه يوجد نوعين من الاستفسارات احدهما يتعلق بحقائق جاهزة محددة عن ظاهرة معينة والنوع الآخر يتعلق ببحث الانتاج الفكري ، وأيا كان نوع الاستفسار فينبغي أن يكون هناك نوع من التفاعل بين اخصائي المراجع والمستفيد وذلك من حيث تفسير السؤال واختيار المصادر واساليب البحث والقيام بالبحث واعداد النظم المناسبة لتسجيل المعلومات .

١ - تلقي الاستفسار :

عادة ما يلجأ المستفيد إلي المكتبة طلبا للمساعدة في الحصول علي معلومات معينة أو بدافع احساسه بفجوة معينة في معلوماته وتتوقف قدرة المستفيد علي تحديد أبعاد هذه الفجوة علي عدد من العوامل الخاصة بخبراته العلمية والبحثية وتجاربه السابقة في التعامل مع المكتبات ومراكز المعلومات وتصوره لما يمكن لمركز المعلومات ان يقدمه استجابة لاستفساره (٢٤) ، وأمام المستفيد اكثر من سبيل لتقديم استفساره للمكتبة . فمن الممكن تقديم الاستفسار بالاتصال الشخصي أو الهاتفي أو بالبريد وكل واحد من هذه السبل له مزاياه وعيوبه (٢٥)

وفي الوقت الذي تكفل فيه الزيارة الشخصية أو الاتصال الشخصي خدمة مرجعية أكثر فعالية حيث تتيح فرصة الحوار والنقاش بين المستفيد واخصائي المراجع ومن ثم يمكن توضيح الاستفسار اذا دعت الحاجة ، كما أن المستفيد قد يكون قادرا علي المساعدة في البحث عن المعلومات المطلوبة حيث يقدم اقتراحات بالمداخل التي يمكن أن توصل الي هذه المعلومات ، فانها تؤدي إلي قطع العمل الذي يقوم به اخصائي المراجع اثناء الزيارة ، كما أنها تعتبر اقصي اختبارلمهارة القائم علي الخدمة المرجعية وكفاءته حيث أنه من المفترض أن يبحث عن المعلومات امام المستفيد ، وعموما فانه من الممكن للمستفيد أن يخطر اخصائي المراجع بموعد زيارته سلفا



شكل (٢) إجراءات الخدمة المرجعية

ويمكن للاخير ان يقوم ببحث مبدئي وتحديد الاجابة التي يمكن أن تجيب علي الاستفسارات المرتقبة في الزيارة ، ويمكن لهذا النوع من الزيارات الشخصية التي تحدد سلفا القيام بقدر كبير من العمل المثمر في وقت قصير .

وأما الاتصال الهاتفي فمع أنه يكفل السرعة لاسيما اذا كانت المسافة التي يقطعها المستفيد من مقر عمله إلي المكتبة كبيرة إلا أن هذا النوع من الاتصال قلما يتيح فرصة النقاش بين المستفيد واخصائي المراجع للتعرف علي حدود المشكلة ومواصفاتها ، كما ان بعض المصطلحات قد يساء كتابتها عند سماعها ومن ثم ينفق الوقت والجهد في عمل غير مطلوب أو غير مرضى للمستفيد ، ومن ثم ينبغي فيمن يتلقي الاستفسارات بالتليفون أن يكون أنسب فرد يمكن أن يتولي الاجابة عليها ، وعموما ينبغي وضع اجراء مناسب لتلقي الاستفسارات والاجابة عليها تليفونيا كأن يكون هناك استعدادا لتسجيل الاستفسارات لضمان عدم نسيانها إذا لم يتمكن اخصائي المراجع من اعطاء الاجابة عليها في الحال .

واما الاتصال البريدي فانه – علي عكس الاتصال الشخصي – يمتاز بانه لا يؤدي إلي قطع العمل الذي يقوم به اخصائي المراجع وذلك لأن مثل هذه الاستفسارات لاتحتاج الاجابة عليها في الحال كما انها تتيح لاخصائي المراجع فرصة التفكير واستشارة الزملاء فضلا عن انه مع مرور الوقت سوف يتوفر للمكتبة تلقائيا سجلا بالاسئلة والاجابات ، حيث يمكن الاحتفاظ بالخطاب الذي ورد به الاستفسار ونظيره الذي يتضمن الاجابة ، إلا أن الاستفسارات التي عن طريق البريد قد تتأخر وقد لايكون الاستفسار مكتوبا بدقة ووضوح مما يستدعي مزيدا من الاسئلة والاستفسار عن السؤال المحدد مما يؤدي الي تعطيل الاجابة ، وعموما لكي يكون الاتصال البريدي مجديا فانه ينبغي بالاضافة الي مواصفات المعلومات المطلوبة ان يشتمل علي بعض المعلومات الاخري التي يمكن أن تساعد اخصائي المراجع في تحديد الاجابة كالهدف من المعلومات المطلوبة وطبيعة نشاط المستفيد .

وأيا كانت طريقة الاستفسار فانه يفضل دائما تنظيم لقاء بين المستفيد واخصائي المراجع وهو مايعرف بالمقالة المرجعية .

٢ - المقابلة المرجعيه Reference Interview (٢٦) :

تبدأ مهمه اخصائي المراجع بتلقي الاستفسار وهنا يحتاج من البدايه إلي فهم الجوانب المختلفه للاستفسار ومن ثم لا بد من تنظيم لقاء بين المستفيد واخصائي المراجع لتوضيح تلك الجوانب وتهد ف هذه المقابله الي :

- التعرف علي الحدود الموضوعية والنوعية والزمنية والجغرافية واللغوية للاستفسار والمعلومات التي يحتاجها المستفيد .
- التعرف علي اهداف المستفيد ودوافعه وصفاته الشخصية .
- السبل التي طرقها المستفيد قبل اللجؤ إلي المكتبة والي اي مدي افاد من هذه السبل والظروف التي لجأ فيها المستفيد إلي المكتبة .
- علاقة الاستفسار وطريقة صياغته بالمصادر التي يمكن الاعتماد عليها حتي يتسني لاخصائي المراجع تحديدها بسرعة ودقة .
- مدي سرعة الحاجة إلي المعلومات .
- تحديد الشكل الذي يتوقعه المستفيد لنتائج استفساره أو يمكن أن يقبله من حيث عدد الأوعية وماذا كان يحتاج النصوص الكاملة أم المستخلصات أم مجرد قائمة ببليوجرافية .

ويقدر ما يكون أخصائي المراجع ملما بالظروف المحيطة بالمستفيد وخصائص الاستفسار وحدوده الموضوعية والنوعية واللغوية ودوافع وظروف لجوئه إلي المكتبة تكون قدرته علي انجاز مهمته بصوره مرضية .

وعلي كل حال فان العلاقة غير الرسمية التي تجمع بين المستفيدين واخصائي المراجع لاسيما في المكتبة المتخصصة كما ان شخصية اخصائي المراجع ورغبته الواضحة في خدمة جمهوره ومن ثم قدرته علي تخطي الحواجز النفسية واللغوية بينه وبين المستفيد تساعد ان علي نجاح هذه المقابلة المرجعية ، فأحيانا يعجز المستفيد عن صياغة استفساره بطريقة تعبر عن احتياجاته للمعلومات وهنا ينبغي علي اخصائي المراجع طرح جميع الصيغ البديلة للتعبير عن موضوع الاستفسار حتي يختار المستفيد الصيغة التي تناسبه .

ومن الجدير بالاشارة أن هذه المقابلة المرجعية قد أصبحت أكثر أهمية وفعالية عن إستخدام الحاسب الالكتروني في الخدمة المرجعية والبحث في الانتاج الفكري سواء في نظم

التجهيز علي دفعات أو نظم الاسترجاع علي الخط المباشر On line Information Retrieval System .

٣ – استراتيجية البحث (٢٨) Search Strategy

وعادة ما تسفر المقابلة الشخصية بين المستفيد واخصائي المراجع عن ادخال بعض التعديلات في صيغة الاستفسار حيث تتحدد في الصورة النهائية للاستفسار احتياجات المستفيد الفعلية ، وبمجرد تحديد هذه الاحتياجات يتم اعداد استراتيجية البحث .

وتتضمن استراتيجية البحث اختيار المصادر التي يمكن الاعتماد عليها في الاجابة علي الاستفسار مصدرا بعد الآخر ثم ترتيبها حسب درجة اجابتها علي الاستفسار كما تتضمن اختيار المداخل أو الكلمات المفتاحية التي البحث تحتها لاسيما عند البحث في مراصد البيانات حيث أنه لكل مرصد لغته الخاصة بالتكشيف ونظامه الخاص بالترتيب ومن ثم فان الاستراتيجية الخاصة ببحث أو استفسار ما ليس بالضرورة ان تكون مناسبة لاستفسار آخر إلا اذا كان مشابها له في الخصائص الموضوعية والشكلية والنوعية والزمنية واللغوية ...الخ ، ويتوقف نجاح هذه المرحلة من مراحل اجراءات الخدمة المرجعية ومدي مطابقة هذه الاستراتيجية .للاستفسار أو احتياجات المستفيد علي خبرة اخصائي المراجع في التعامل مع المصادر وتقييمه لها . وعموما فان من اهداف وضع استراتيجية للاجابة علي الاستفسارات لاسيما ما يتعلق منها ببحث الانتاج الفكري أنها تساعد في تحديد امكانية الاجابة المباشرة أو تقدير الوقت اللازم بالتقريب للاجابة ، فضلا عن التعرف علي الحاجة لمصادر خارجية أم الاكتفاء بالمصادر الداخلية وما اذا كان هناك حاجة للبحث علي الخط المباشر أم الاكتفاء بالبحث المرجعي اليدوي ، كما ينبغي أن تكون استراتيجية البحث مرنه قابلة للتعديل في ضوء احتياجات المستفيد وما يكشف عن البحث من نتائج أولية .

ومن الجدير بالاشارة أن أخصائي المراجع عادة مايهتم عند اختياره للمصادر الخاصة بالاستفسار بالعناصر الثلاثة التالية :

– حدود المرجع الموضوعية والنوعية والشكلية واللغوية والجغرافية والزمنية .

– طريقة تنظيم المادة المرجعية في كل مرجع ومضاهاتها Matching بمداخل البحث التي

يحتاجها المستفيد .

- طبيعة المادة المرجعية أو البيانات التي يقدمها كل مصدر .

وذلك في ضوء الاحتياجات الاساسية للمستفيد ، وعلي اخصائي المراجع بعد تحديد المصادر يقوم بترتيبها وفقا لاولويات البحث فيها .

٤ - اجراء البحث :

بمجرد وضع استراتيجية البحث وتحديد المصادر التي يمكن الاعتماد عليها في الاجابة وتحديد مداخل البحث المناسبة ، يبدأ اخصائي المراجع في اجراء البحث ملتزما بمبدأين :

- البدء باحدث المصادر في الرجوع إلي الوراء وذلك لأن أحدث المصادر قد تقدم احدث المعلومات كما يمكن أن تحيل اخصائي المراجع للاعمال السابقة وتلخصها .

- البحث في المصادر بعد ترتيبها منطقيا فيبدأ من العام إلي الخاص إلي الاكثر خصوصية أي من الموسوعة اللازمة لتحديد المجال الموضوعي العام إلي المصادر الاكثر تخصصا .

وينبغي للتأكد من سير البحث في اتجاهه السليم ولضمان مطابقة النتائج والتوقعات المستفيد ان يستعرض اخصائي المراجع مع المستفيد النتائج الأولية للبحث في بعض المصادر وقد يسفر ذلك عن تعديل في استراتيجية البحث . ومن ناحيه اخري ينبغي علي اخصائي المراجع ان يحتفظ بسجل لعمليه البحث يحتوي علي مذكرات مختصره عنمصادر البحث وتحديد المصادرالتي تم الرجوع إليها . ويخدم مثل هذا السجل في نقل المعلومات الموثقه للمستفيد كما أنها توفر الوقت والجهد اذا ما طرحت اسئله مشابهه في وقت لاحق (٢٩) .

وبمجرد الانتهاء من البحث في المصادر التي تم تحديدها ، يقوم اخصائي المراجع بتنظيم المعلومات التي تم تجميعها واستبعاد المعلومات المكرره وتصحيح بعض الاخطاء تمهيدا لتقديمها للمستفيد .

٥ - تقديم الاجابه :

بعد الانتهاد من عمليه البحث واعداد الاجابه ينبغي تقديمها للمستفيد مع بيان مدي اكتمالها كما يجب اعلام المستفيد بالطريقه التي تم بها الوصول للمعلومات ، فضلا عن التعليق علي المصادر من حيث تاريخها ومصدرها و يجب الاعتماد علي الاجابه المكتوبه بالنسبه للمعلومات المفصله . واذا كانت الاجابه تعتمد علي نتائج البحث في الانتاج الفكري فأنه يجب

بيان حدود هذا البحث وبيان أهم المراجع التي استشيرت وإعطاء الاشارات الببليوجرافيه السليمه لها، وإذا كانت الاجابه سلبيه بمعني عدم توفر المعلومات في موضوع الاستفسار فإنه ينبغي بيان تلك المصادر التي تم الرجوع اليها حتي يتمكن المستفيد من مواصلة بحثه ـ إن أراد ـ في مصادر أخري أوطلبإاجراء بحث آخر دون تكررار لعمل سابق (٣٠) .

ويتوقف الشكل النهائي للاجابة علي احتياجات المستفيد وامكانيات البحث المتاحة والبيانات التي يقدمها كل مصدر من المصادر التي تم الاعتماد عليها في اجابة الاستفسار .

ويتفاوت الشكل المادي لهذا الناتج ما بين البطاقات والصفحات المصورة من بعض الببليوجرافيات والقوائم المطبوعة بالالة الكاتبة أو بواسطة الحاسب الالكتروني وتتفاوت كذلك البيانات الخاصة بكل وثيقة مسترجعة ما بين البيانات الببليوجرافية المجردة والبيانات الببليوجرافية المصحوبة بالمستخلصات ، وأما طريقة ترتيب مفردات الناتج فانها تتراوح ما بين الترتيب الهجائي وفقا لأسماء المؤلفين وعناوين الوثائق ، والترتيب التنازلي وفقا لمدي اتصال الوثائق المسترجعة بموضوع البحث كما يمكن أن يكون الترتيب وفقا لفئات موضوعية معينة ، كما يمكن أيضا أن يتخذ ناتج البحث شكل المقال البيليوجرافي أو المراجعة العلمية (٣١) .

وايا ما كان الشكل المادي لناتج البحث والبيانات الخاصة بالوثائق المسترجعة وطريقة ترتيبها فانه ينبغي أن يراعي في ذلك احتياجات المستفيد ، وأخيرا ينبغي أن يتلقي المستفيد الاجابة بسرعة واذا كان البحث سيستغرق أكثر من إسبوع يجب اعلامه بذلك .

٦ – تسجيل لاستفسار ونتائجه :

قد يبدو من الاهمية بمكان ان يحتفظ اخصائي المراجع بسجل شامل لجميع الاسئلة والاستفسارات التي تلقاها قسم المراجع واجاباتها وذلك للافادة منها في مناسبات تالية . وان كان عملية التسجيل هذه ترتبط بامور عدة منها : مدي تكرار الاسئلة ومقدار الوقت والجهد الذي يتضمنه ايجاد الاجابة في المرة الاولي فضلا عن مقدار الوقت والجهد اللذان سيبذلان في تسجيل الاجابة وحفظها وتكشيفها بحيث يسهل الوصول إليها ثانية . ويمكن ببساطة أنه كلما زاد الجهد المبذول في ايجاد إجابة سؤال ما كلما زادت أهمية تسجيل الاجابة ، ويمكن لاخصائي المراجع ان يكتب كل سؤال علي جزازة مع اضافة ملاحظات عن الاجابة ومصدرها وتجمع هذه الجزازات معا لتكون سجلا ويمكن أن تصف بطريقة ما .

وعلي كل حال فان الاحتفاظ بهذا السجل سوف يعاون اخصائي المراجع في تقديم خدمات المراجع وبالتالي اتخاذ القرارات الخاصة بتطوير الخدمة المرجعية .

- **تقييم الخدمة المرجعية :**

لعل من أهم المباديء الاساسية للادارة الفعالة لاي نشاط ، اتخاذ التدابير اللازمة للمتابعة والتقييم وقياس الأداء ، وخدمة المراجع من الانشطة التي تحتاج إلي عمليات تقييم مستمرة بهدف تحسين وتطوير مستوي الخدمة وزيادة فعاليتها . وعادة مايبدأ تقييم الخدمة المرجعية بمجرد التفكير فيها ثم دراسة مدي الحاجة إليها وتاثيرها المحتمل علي الخدمات الاخري والبدائل المختلفة لسبل توفرها وقبل هذا وذلك التعرف علي الوضع الراهن للخدمة المرجعية وتحديد كفاية المقومات الاساسية لها .

وقد حظيت جوانب الخدمة المكتبية بما فيها الخدمة المرجعية والرد علي الاستفسارات بالاهتمام من جانب بعض الباحثين في مجال المكتبات والمعلومات غير ان تقيم هذه الخدمات لم يحظي بمثل هذا الاهتمام فلاتوجد مقالة واحدة باللغة العربية تتناول تقييم الخدمة المرجعية في الوقت الذي يعج فيه الأدب الانجليزي للمكتبات بمثل هذه الدراسات ونستطيع ان نصنف دراسات تقييم الخدمة المرجعية الي نوعين :

- التقييم المباشر Direct Evaiuation ويتضمن تقييم الميزانيات Budget والافراد Per-sonnal وحجم مجموعة المراجع بما فيها أنواع الادوات المكتبية التي تدخل في نطاق الخدمة المرجعية .
- التقييم غير المباشر Indirect Evaiuation وتتضمن هذه الدراسات مدي فعالية وتأثير الخدمة المرجعية علي المستفيدين وقدرتها علي تحقيق أهدافها (٣٢) .

وسوف نتناول تقييم الخدمة المرجعية في هذا السياق من خلال عدة نقاط محددة هي تعريف التقيم واهدافه ، العناصر التي يمكن قياسها وتقيمها في خدمة المراجع ، وطرق وأساليب التقيم .

١ - مفهوم التقييم واهدافه :

التقييم Evaluation هو عملية جمع وتصنيف وتحليل معلومات عن ظاهرة أو موقف أو سلوك يقصد استخدامها في إصدار حكم أو تقدير قيمة الشيء تقديرا شاملا للتأكد من

سلامة الاهداف وكفاية الوسائل ، اذا يعتمد التقييم علي جمع المعلومات والبيانات التي يمكن الحصول عليها وفق اجراءات وطرق جمع البيانات المتبعة وتحليلها وصولا الي النتائج أو النوعية ، ويتضمن مفهوم التقييم بالنسبة للخدمة المكتبية مجموعة من الأحكام التي تزن أو تقيس أي جانب من جوانب الخدمة وتشخيص نقاط الضعف أو القوة وصولا إلي اقتراح الحلول التي تساعد علي التخطيط المستقبلي (٣٣) .

وعادة ما يتم تقييم الخدمة المرجعية لتحقيق عدة أغراض منها فحص الوضع الراهن للخدمة المرجعية والتعرف علي الامكانيات المادية والبشرية لقسم المراجع بالاضافة إلي التعرف علي انجازاته وتحليلها وتفسيرها ومن ثم تحديد احتياجاته فضلا عن التخطيط لمستقبل الخدمة المرجعية واتخاذ القرارات الخاصة بذلك . ووفقا لهذه الاغراض يمكن تحديد أهداف تقييم الخدمة المرجعية في المكتبات علي النحو التالي :

– حصر الموارد المادية – المجموعات والميزانيات والاجهزة – والبشرية التي تتوافر بالمكتبة للقيام بالخدمة المرجعية .

– معرفة مدي تحقيق الاهداف الموضوعة للخطة المتعلقة بالخدمة المرجعية .

– التخطيط المستقبلي للخدمة المرجعية وإتخاذ القرارات التي تكفل إختيار أحسن الحلول الممكنة في ضوء الموارد المادية والبشرية المتاحة .

وهكذا يتبين لنا ان التقييم لايقتصر علي التعرف علي الوضع الراهن ومقابلته علي المعايير الموحدة وغيرها من أدوات التقييم ولكنه يهتم بالاضافة الي ذلك بقياس مدي تحقيق الاهداف الموضوعية للخدمة المرجعية .

ومن الجدير بالاشارة أن أي مشروع للتقييم يجب أن يوضع له خطة شاملة قبل البدء في تنفيذه وذلك لضمان تحقيق الغرض منه ويحدد لانكستر (٣٤) الخطوات التي يجب الاسترشاد بها عند وضع خطة التقييم علي النحو التالي :

– تحديد مجال التقييم – بمعني تحديد المطلوب تقييمه .

– تصميم برنامج التقييم .

– تنفيذ التقييم .

– تعديل النظام أو الخدمة بناء علي نتائج التقييم .

ويمكن لخطة التقييم في ضؤ هذه الخطوات ان تتضمن تحديدا للجوانب المراد تقيمها وكذلك الأدوات والطرق التي يتم بها التقييم وكيف تم التقييم فضلا عن تحديد المشاركين في عملية التقييم ويمكن كذلك لخطة التقييم أن تضمن وضع إطار محدد لكتابة تقريرا ملخصا عن التقييم مشتملا علي القرارات الواجب إتخاذها وفق نتائج التقيم لاسيما مايتعلق منها بتعديل النظام أو الخدمة .

٢ – عناصر التقييم :

ويجب ان يتضمن التقييم مختلف الجوانب التي تؤثر علي فعالية الخدمة المرجعية سواء كانت بالايجاب أو السلب ويمكن تحديد الجوانب أو العناصر التي يمكن قياسها في الخدمة المرجعية .

– الافادة من الخدمة المرجعية . ويقصد بالافادة هنا عدد وفئات الاستفسارات التي ترد إلي قسم المراجع والبحث عن اجابات لها في ضؤ احتياجات المستفيدين وتقديمها لهم في الوقت المناسب وبالشكل المناسب ويمكن الاحتفاظ بسجلات خاصة لاحصاء هذه الاستفسارات ويمكن الاعتماد في ذلك علي استمارات طلب البحث التي يقدمها المستفيدين وجداول تحديد مواعيد المقابلات المرجعية ، وبالنسبة للاستفسارات التي ترد عن طريق الهاتف فمن الممكن تسجيلها في سجل فور انتهاء البحث .

– مدي رضاء المستفيد . ويمكن للتلقين المرتد Feed Bak من المستفيد ان يساعد في تقدير مدي فعالية خدمة المراجع من وجهة نظر المستفيد ، ولعل افضل السبل للحصول علي التقييم هي استمارة الاستطلاع والتي ينبغي ان تشمل علي عدد من التساؤلات الخاصة بمواصفات المستفيد وقد يطلب منه تسجيل رأيه بشكل عام في الخدمة المرجعية .

– كفاءة المسئولين عن الخدمة المرجعية ، أي قياس مدي معرفتهم بالاوعية المرجعية واجراءات الخدمة المرجعية وكيفية تناول المقابلة من دور حيوي في تقديم الخدمة المرجعية بكفاءة ، وكمعيار عام فانه كلما زادت معرفة اخصائي المراجع وخبرته بالموضوعات التي يخدمها ومصادرها كلما زاد ادائه المتميز للخدمة المرجعية . ومن الممكن قياس مدي كفاءة المسئولين عن الخدمة المرجعية عن طريق استطلاع راي المستفيدين فقد يفيد ولو بشكل محدود في هذا الصدد .

– المصادر المرجعية . أي قياس مدي ملائمتها للاجابة علي الاستفسارات وذلك في ضوء اعتبارات

ثلاثة هي الحجم والنوع والتكلفة . وقد يتسائل المقيم عن عناصر أو مقومات الصلاحية بالنسبة لنوعية معينة من المراجع وطبيعة الارتباط بينها وبين المستفيدين أو هل المجموعات عريضة ومتنوعة وحديثة ، هل هي كافية للمجالات المتخصصة التي تحظي بها المؤسسة الام ، ثم ما مدي الاعتماد علي كل مرجع من المصادر المتوافرة بالمكتبة وما مدي استعانتها بمراجع خارجية من غير مقتنياتها ومن الممكن قياس مدي ملائمة المصادر المرجعية عن طريق تحليل اجابات الاسئلة المرجعية والتي يتم تسجيلها في سجل خاص لهذا الغرض علي نحو ما أشرنا سلفا .

هذا عن العناصر والجوانب التي ينبغي قياسها والخدمة المرجعية وأما عن طرق وأساليب القياس فهو موضوع الفقرات التالية :

٣ - **طرق ووسائل التقييم :**

وبمجرد ان تتضح اهداف قسم المراجع من وراء التقييم وتحديد الجوانب المراد تقيمها . ينبغي اختيار أنسب وسيلة للتقييم وهناك عدة أساليب للتقييم ويتوقف الاختيار منها علي عنصر التقييم والغرض منه . وقد حدد كاتز(٣٥) عدد من الوسائل والطرق التي يجب ان يتوسل بها اخصائي المراجع في تقييمه وقياسه للخدمة المرجعية علي النحو التالي :

- المقابلة الشخصية - Interviw
- الملاحظة المباشرة Direct Observation
- الاستبيانات - Questionnaires
- الاحصاءات Statistics
- دراسة الحالة Case Studies

فالمقابلة الشخصية تسهم في التعرف علي أراء المستفيدين والوقوف علي احتياجاتهم ومعرفة مدي فعالية المكتبة في تلبية هذه الاحتياجات ، فضلا عن انطباعاتهم الشخصية عن فعالية الخدمة المرجعية وعلي الرغم من أن المقابلة الشخصية قد تستغرق وقتا طويلا إلا أنها تتيح لاخصائي المراجع توضيح الاسئلة وتحديد المطلوب علي وجه الدقة .

والملاحظة المباشرة هي أحد الاساليب التي يمكن بواسطتها قياس خدمات المراجع دون تحميل المستفيد أي عبء أو مجهود ، وهناك نوعين من الملاحظات : الملاحظه البسيطه التي تعني

بملاحظة ما يتم بالمكتبه كما يحدث بصورة طبيعية وبدون تدخل من اخصائي المراجع أو القائم بعملية التقييم ، وهناك الملاحظه المنظمه التي تتم طبقا لخطة موضوعة سلفا وعموما فينبغي أن يكون القائم بعملية التقييم محايدا بعيدا عن التحيز والميل حتي تأتي نتيجة الملاحظة اقرب ما تكون إلي الواقع .   أما الاستبيانات فهي من اكثر الأساليب استخداما في قياس الافادة من الخدمة المرجعية والتعرف علي اتجاهات استخدام المراجع ويتضمن الاستبيان مجموعة من الاسئلة ويقوم المقيم بتوزيعه علي عينه Sampleمختاره من المستفيدين ، وينبغي أن يراعي في تصميم الاستبيان الصياغة السليمة والدقيقة للاسئلة المستخدمة حتي تحقق الغرض منها ، ولعل أهم ما يميز الاستبيان أنه يتيح امكانية تقسيم الاسئلة داخل قطاعات فضلا عن جدوة النتائج (٣٦).

والاحصاءات أو المنهج الاحصائي Statistical methodاحدي وسائل التقييم وهو مجموعه من الطرق والاساليب اللازمه لتحليل البيانات الرقميه الخاصه بظاهره معينه وهي تساعد علي صنع التصميمات العلميه من البيانات ويمكن التأكد من صحه هذه التعميمات عن طريق نظريه الاحتمالات إلا أنه لا يسمح بالتنبؤ بحاله معينه (٣٧) .

وأما دراسه الحاله فإنها تهتم بالتركيز علي ظاهرة معينه وتجميع البيانات الشاملة عن هذه الظاهرة ويمكن أن تستخدم مختلف الأدوات في ذلك خصوصا الملاحظة ثم الاستبيان والمقابلة غير أن إسلوب دراسه الحاله مكلف ويستغرق وقتا طويلا (٣٨) . ويمكن ان نضيف إلي هذه الوسائل الخمس التي حددها كاتز وسيلتين اخريتين هما :

- المعايير الموحده Standard
- وقوائم المراجعه Check list

فالمعايير الموحده عبارة عن " قواعد وارشادات أو توجيهات وصفيه وكميه تساعد الادارة في التعرف علي الحد الادني من المدخلات المتعلقة بالمواد والافراد والتسهيلات المادية ومدي جودة مخرجاتها من خدمات مرغوبة (٣٩) وتمثل هذه المعايير الحد الأدني من المقومات الاساسيه التي يتطلب توفيرها في أي نشاط وهناك العديد من اللمعايير الموحده التي تتناول الخدمه المرجعيه منها معايير للمكتبه المتخصصه (٤٠) ومعايير للمكتبات العامه (٤١) ويعني تطبيق المعايير مقارنتها

بالوضع الراهن للخدمة المرجعية ومن ثم تحديد مستوي أداء الخدمة توطئه لتطويره .

أما قوائم المراجعه فإنها تستخدم عاده في التقييم الذاتي Self Evaluationأي التقييم الداخلي الذي يقوم به اخصائي المراجع دون تدخل خارجي ، وهي عباره عن قائمه تشتمل علي جميع العناصر الماديه والبشرية والتنظيمية والخدمية الواجب توفرها ، وتضع مستويات متدرجه لكل عنصر ويطلب منه المقيم اختيار المستوي المناسب لكل عنصر بناء علي التعريف الدقيق لكل مستوي(٤٢).

وعلي كل حال فبمجرد الانتهاء من اجراءات تقييم الخدمة المرجعية ينبغي تسجيل النتائج التي تم التوصل إليها في تقرير شامل وإذا كان الهدف من التقييم هو التعرف علي مدي فعالية الخدمة المرجعية وقدرتها علي تحقيق أهدافها وتشخيص مظاهر القوة ومواطن الضعف والقصور فان نتائج التقييم هي التي توفر الركيزة اللازمة لاتخاذ القرارات الخاصة بالتخطيط المستقبلي ، ولذلك يجب عند صياغة التقرير مراعاة أن يكون باسلوب سليم واضح العبارة دقيق التعبير مع مراعاه الاقتصار علي المعلومات والبيانات والاحصاءات الضروريه فضلا عن وضع التوصيات اللازمة لتطوير الخدمة وتحسينها .

الهوامش

١- سعد محمد الهجرسي . المرجع ودراستها في علوم المكتبات . القاهره . جمعيه المكتبات المدرسيه ، ١٩٧٧ . ق ٢ . ص ٤١ وقارن .

- أحمد محمد الشامي وسيد حسب الله . المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات - انجليزي عربي . الرياض - دار المريخ ١٩٨٨ . ص ٩٤٩ .

- Harrod , Leonard Montagua . The Librarians Glorrary .... London , 1985 P.

٢- محمد فتحي عبد الهادي . دراسات في المكتبات والمعلومات . الرياض - دار المريخ ١٩٨٨ ص ١٨ .

- مدحت كاظم وحسن عبد الشافي . الخدمه المكتبيه المدرسيه : مقوماتها وتنظيمها وانشطتها . ط٢ . القاهره ، الدار المصريه اللبنانيه ، ١٩٨٧ . ص ١٥٢ .

٣- مدحت كاظم وحسن عبد الشافي . المصدر السابق ص ١٥٣ .

٤- جاسم محمد جرجيس وعبد الجبار عبد الرحمن . المراجع والخدمه المرجعيه في مراكز التوثيق والمعلومات . بغداد - مركز التوثيق الاعلامي لدول الخليج العربي ، ١٩٨٥ . ص ١٤ . وفؤاد كامل حسن . المرجع كمصادر معلومات أساسيه .... ماجستير . جده ، ١٤٠٦ . ص ٦١ - ٦٢ .

٥- Kats , William A. Introduction to Refrence Work : N.Y. MC Graw HILL Book Company . 1982 . Vol. I P. 6 - 8 .

٦- محمد فتحي عبد الهادي . وأخ . مكتبات الأطفال . القاهره ، مكتبه غريب د.ت ص ١٤٢ .

٧- Chirgwin, F . John , Old field , Phgllis . The Library assostant, S manual , London , Clive Bingley; 1982 . P15.

٨- أحمد بدر . الخدمه المرجعيه والبحث عن الانتاج الفكري بالمكتبه المتخصصه ، صحيفه المكتبه . مج ٢١، ع ٢ (ابريل ١٩٨٩) ص ٢٥ .

٩- سعد محمد الهجرسي . المصدر السابق والصفحه .

١٠- أحمد بدر ومحمد فتحي عبد الهادي . المكتبات الجامعيه : دراسه في المكتبات الاكاديميه والبحثيه . ط٢ . القاهره . مكتبه غريب ١٩٨٨ ص ٢٢٤ .

١١- نفس المصدر السابق والصفحه .
١٢- حشمت قاسم . خدمات المعلومات : مقوماتها واشكالها . القاهره . مكتبه غريب ١٩٨٤ . ص ٤١٩ . و

- Van Camp , A. Effective Search analysts. On line, Vol.3, N.2,P18 - 20.
- Dolan , D.R. and M.C. Krimin, the guality control of search analysts . on line , Vol .3 , No .2 , (1979) P.8 - 16 .

١٣- حوريه ابراهيم مشالي . فعاليه اسلوب دراسة الحالة في تدريس المراجع : دراسة تطبيقية . مجلة الكتبات والمعلومات العربية . س ٩،ع١ (يناير ١٩٨٩) . ص ١٢١ - ١٢٢ .
١٤- المصدر السابق ص ١٢٢ و

- Vann, Sarch K. training for librarianship be fore 1923. Chicago, A.L.A. , 1961 .PP.4 - 35.

١٥- جامعة القاهرة . كلية الآداب . اللائحه الداخلية لكلية الآداب - جامعة القاهرة - الجيزة - مطبعة جامعة القاهرة ، ١٩٨٥ م .
١٦- جامعة الإسكندرية - كلية الآداب . اللائحة الداخلية لكلية الاداب - جامعة الإسكندرية - مطبعة جامعة الإسكندرية ١٩٨٥ .
١٧- حوريه ابراهيم مشالي - المصدر السابق ص ٢٢ - ١٢٣ .
١٨- - Glovin , Tomas J. the case method in libraryeducation reconsidereal . in reference and library educatin : Essays in honor of frances. 1982.
١٩- حوريه ابراهيم مشالي . المصدر السابق ، ص ١٢٠ - ١٣٩ .
٢٠- - Kats , William A. OP. Cit . Vol. 1 P . 10 - 13.
٢١- حشمت قاسم . خدمات المعلومات - مصدر سابق ص ٣١٦ .
٢٢- أحمد بدر - الخدمه المرجعيه والبحث عن الانتاج الفكري في المكتبات المتخصصه . مصدر سابق ص ٣٠ .
٢٣ - المصدر السابق ص ٣١ .

٢٤- حشمت قاسم . خدمات المعلومات : مقوماتها واشكالها - مصدر سابق ص ٣١٨ .

٢٥- راجع : أحمد بدر وحشمت محمد علي قاسم . المكتبات المتخصصه : اداراتها وتنظيمها وخدماتها - ط٢ - الكويت - وكاله المطبوعات ١٩٧٨ ص ٣٧٩ - ٣٨١ .

٢٦- حشمت قاسم - خدمات المعلومات . مصدر سابق ص ٣١٨ - ٣١٩ .

٢٧- Kats , William A. Op. cit2 Vol 2 . p. 90

٢٨- L bid . Vol 1 . p . 16 , Vol 2 p . 61 - 62 , 90

حشمت قاسم - المصدر السابق ص ٣٢٠ - ٣٢٣ .

٢٩- أحمد بدر . الخدمه المرجعيه والبحث عن الانتاج الفكري بالمكتبه المتخصصه مصدر سابق ص ٦٣ .

٣٠- أحمد بدر وحشمت قاسم - المكتبات المتخصصه - مرجع سابق ص ٤٠١ .

٣١- حشمت قاسم - خدمات المعلومات ص ٣٢٤ .

٣٢- Kats , William A. OP. cit . Vol 2 p. 199 - 200 .

٣٣- حسن محمد عبد الشافي - تقييم الخدمه المكتبيه المدرسيه . مجله المكتبات والمعلومات العربيه . س٦ ، ع٣ (يوليو ١٩٨٦) ص ١٣٤ - ١٣٥ .

٣٤- لانكستر ، ولفرد - نظم استرجاع المعلومات ، ترجمة حشمت قاسم - القاهره مكتبه غريب ، ١٩٨١ ص ١٧٥ .

٣٥- Kats , William A. OP. cit. Vol 2 p . 204 - 207 .

٣٦- أحمد بدر . دراسات المستفيدين من الكتبات ومراكز المعلومات - مجله المكتبات والمعلومات العربيه س٦ ، ع١ (يناير ١٩٨٦) ص ١٣ .

٣٧- أحمد بدر - مناهج البحث في علم المعلومات والمكتبات - الرياض - دار المريخ للنشر . ١٩٨٨ م ص ٢٢١ .

٣٨- المصدر السابق ص ٢٥١ .

٣٩- محمد محمد الهادي . الادارة العلمية للمكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات . الرياض - دار المريخ ، ١٩٨٢ ص ٢٩٢ .

٤٠- Special libraries Association . Objectives for special Libraries . New York , 1964.

٤١- Withers , F.N. Standards for Library Service : on international survey . Paris , Unesco , 1974.

٤٢- حسن عبد الشافي . المصدر السابق ص ١٤٤ .



الفصل الثالث

خدمات الإسترجاع علي الخط المباشر



تمهيد

يشير مصطلح نظام المعلومات Information system إلي مجموعة من الاجراءات المنظمة لتجميع وتجهيز واختزان واسترجاع وبث المعلومات للمستفدين من النظام ، ويتكون نظام المعلومات من : مجموعة من المعلومات المسجلة ، أولي الأمر الذين يقومون بتنظيم المجموعة وحفظها واسرجاعها ، والمستقيدين الذين يطلبون المعلومات فضلا عن مجموعة من الأنماط والسلوك والعادات والتقاليد التي يتم بواسطتها إنشاء علاقة متبادلة بين المؤسسات التي تتيح المعلومات – المتمثلة في أولي الأمر – والمستفيدين ، هذا وينبغي علي نظام المعلومات أن يرد علي استفسارات المستفيدين وأن يخبره أين يجد معلوماته وأن ينقلها له عندما يقرر أنه يرغبها .

ونظام المعلومات في أي وسط أو مجتمع إنما هو بمثابة الجهاز العصبي في الكائن الحي فبقدر قوة هذا النظام وسلامته واستقامة قنواته بقدر ما توفر لهذا المجتمع مقومات القوة والزدهار (١) .

وهناك نوعان أساسيان لنظم المعلومات :

النوع الاول يطلق عليه نظم استرجاع الوثائق Document Retrieval system أو نظم s استرجاع الإشارات البيلوجرافية Reference retrieval systems وهي تسترجع إما النصوص الكاملة للوثائق أو لأجزاء من الوثائق مثل الفقرات الأولي أو لعناصر معينة من الوثيقة مثل الرقم أو الترميز أو المستخلص أو الاشارة البيليوجرافية .

والنوع الثاني يطلق علي نظم استرجاع الحقائق Fact retrieval systems أو نظم توفير البيانات Data providing systems وهذه النظم لا تشير أو تقتبس أجزاء معينة من الوثيقة كما يتبع في نظم استرجاع الوثائق بل تقبل الأسئلة المباشرة التي تتعلق بموضوعات الاهتمام وتوفر اجابات محددة من رصيد الحقائق والاحصاءات المختزنة (٢) .

والنوع الاول هو أكثر شهرة وانتشارا ووجودا بل إنه عندما يطلق لفظ نظام المعلومات او نظام استرجاع المعلومات فإنه يعني نظام استرجاع الوثائق . وعلي الرغم من أن مصطلح استرجاع المعلومات ليس بالمصطلح المناسب لنظم استرجاع الوثائق لاننا لا نسترجع معلومات ولكن نسترجع وثائق او اشارات بيليوجرافية الا أن لفظ استرجاع معلومات هو المصطلح الذي شاع استخدامه للدلالة علي نظم المعلومات واسترجاع الوثائق .

وقد مرت نظم استرجاع المعلومات بعدة مراحل قبيل الاربعينات من هذا القرن ، كانت نظم استرجاع المعلومات من النمط اليدوي الصرف : الكشافات والفهارس في الشكل البطاقي والمطبوع وكانت هذه الوسائل الاسترجاعية مسبقة الربط Precoordinate وامكانياتها محدودة جدا فيما يتعلق بالبحث والاسترجاع .

وقد احضرت الاربعينات اهم تطور في تاريخ استرجاع المعلومات وهو ابتكار نظم الاسترجاع لاحقة الربط Post Coordinate وهذه النظم اليدوية في معظمها قدمها باتن وكوردينر وتاوبي ومورز وتمثلت في نظم البطاقات مثلو مة الحافة والبيك - أبو ونظام المصطلح الواحد .

اما الخمسينات فانها قد احضرت الاشكال المبكرة للميكنة مثل نظم تجهيز البيانات باستخدام البطاقات المثقبة . بالاضافة الي نظم الاسترجاع الميكروفيلمية .

وقد شهدت الستينات نظم الاسترجاع الالكترونية المعتمدة علي الاشرطة الممغنطةوالعاملة باسلوب الاتصال غير المباشر والتجهيز علي دفعات ، كما شهدت هذه الفترة ايضا النظم الميكروفيلمية المتطورة .

أما السبعينات فانها فترة نظم استرجاع المعلومات علي الخط المباشر .

وقد احضرت الثمانينات تطور آخر وهو نظم الاقراص البصرية (الليزريات) بنوعيها القرص الرقمي وقرص الفيديو . ومن المتوقع ان تكون - اواخر - التسعينات هي النظم اللاورقية (٣) .

وسوف نتحدث في هذا الفصل عن واحدة من هذه النظم وهو نظام استرجاع المعلومات علي الخط المباشر ، ويقوم البحث علي خمسة محاور اساسية :

١ - الاطار العام لقضية استرجاع المعلومات علي الخط المباشر .

٢ - المكونات والتجهيزات .

٣ - اجراءات البحث والاسترجاع .

٤ - التكلفة والتقييم .

٥ - آفاق المستقبل : الاقراص البصرية وتأثيرها علي نظم الاسترجاع علي الخط المباشر .

وقد مهدت للموضوع بحديث عام عن مراصد البيانات وسبل التعامل معها .

مراصد البيانات وسبل التعامل معها

مرصد البيانات Data base وبنك المعلومات Data Bank أو Information Bank من

المصطلحات الجديدة التي بدأت تنتشر في السنوات الأخيرة إنتشاراً واسعاً ، وعلي الرغم من عدم التمييز في حدود استعمال كل منها فتارة يستعملان استعمالاً تبادلياً للدلالة علي الملفات الألكترونية أو قواعد البيانات النصية Textual او الرقمية Numorical " الا انه يشيع القول بأن بنك المعلومات هو اختزا ن المعلومات او البيانات الرقمية والاحصائية وغيرها بصورة مباشرة ، أما مرصد البيانات فهو للاختزان الببليوجرافي بكل أنواعه حتي ولو كان مصحوبا بمستخلصات لمحتويات المواد كذلك " (٤) ومن ثم فان المجال الدلالي لمرصد البيانات اوسع من المجال الدلالي لبنك المعلومات ولذلك فان المرصد غالبا مايرد مصحوبا بصفة تبين طبيعة البيانات التي يغطيها ، مثل مرصد البيانات الببليوجرافية .

ومراصد البيانات الببليوجرافية عباره عن سلسلة من التسجيلات الببليوجرافيه Bibliograplic Recordss المرتبطة فيما بينها ، وتشتمل كل تسجيلة علي البيانات اللازمة لتحقيق هوية الوثيقة (٥) وهي بيانات بيليوجرافية عادية يضاف إليها الرقم المسلسل للوثيقة ولغتها وطرق الحصول عليها وقد يزيد عليها بيان بالاستشهادات المرجعية أو عدد المراجع فضلا عن مستخلص الوثيقة .

وتتيح مراصد البيانات للمستفيد الكثير من المزايا هي :-

١- تنوع المخرجات والخدمات اعتمادا علي عملية مدخلات واحدة فمن الممكن لمخرجات المرصد ان تشمل خدمات البث الانتقائي للمعلومات سواء كان فردياً أو جماعياً أو معيارياً والكشافات والمستخلصات وخدمات البحث المراجع والببليوجرافيات المتخصصة .

٢ - امكانية اجراء العديد من عمليات البحث في نفس الوقت .

٣ - القدرة علي توفير الكثير من المداخل للوثيقة الواحدة وبشكل غاية في الاقتصاد .

٤ - القدرة علي اجراء عمليات البحث المفرقة في التعقد والتي تنطوي علي أعداد كبيرة من المصطلحات التي تربط بينها علاقات مركبة .

٥ - أن الناتج المطبوع والمشتمل علي مستخلصات في بعض الاحيان يعفي المستفيد من استنساخ الببليوجرافية وتسجيل المذكرات .

٦ - التعامل مع مراصد البيانات ليس لها نظير مطبوع مثل ال TOXLINE الذي بدأت المكتبة القومية للطب بالولايات المتحدة الامريكية انتاجه عام ١٩٧٤ .

٧ – من الممكن بمجرد وضع مراصد البيانات في شكل مقروآليا استنساخه بسهولة وبتكاليف زهيدة ونقله من مكان لآخر حيث يتسني الإفادة منه وتقديم خدمات المعلومات من جانب عدد من مراكز المعلومات المختلفة (٦).

ومن المعروف ان مراصد البيانات بدات تنمو في السنوات الماضية وذلك نتيجة للتناقض المطرد في التكاليف " فبينما كانت تكلفه إجراء ١٠٠ الف عملية ضرب في عام ١٩٥٢ حوالي ١,٢٥ دولارا اخفضت تكلفة اجراء نفس العدد من العمليات الي حوالي ٠,٠٠٥ دولارا في عام ١٩٨٠ ".(٧) .

وتتصدر الولايات المتحدة الامريكية قائمة الدولة المنتجة لمراصد البيانات حيث توجد بها – عام ١٩٨٢ – أكثر من ١٥,٠٠٠ نظام لمراصد البيانات Syatem Data base s هذه المراصد متاحة للاستخدام المباشر من جانب المجتمع الامريكي بكل فئاته وفي كل نشاطه مثل الاستخدامات المصرفية (البنوك) ، جحز الخطوط الجوية استخدام البطاقة المالية Credit cord او دفع اي فاتورة للتليفون أو الكهرباء إلي غير ذلك من المعاملات فضلا عن الاستخدامات العلمية والبحثية للمراصد المتخصصة (٨) .

وتأتي دول أوروبا الغربية في المرتبة الثانية أما الموقف في البلاد العربية فثمة مرصد للبيانات متاح للاستخدام المباشر مثل نظام الأكاديمية الطبية العسكرية والشبكة القومية للمعلومات وكلاهما بمصر فضلا عن مرصد المكتب الإقليمي لمنظمة الصحة العالمية W.H.O بالاسكندرية ، ومن ناحية اخري يوجد العديد من المراصد في البلاد العربية مثل بنك المعلومات الفارابي وبنك المعلومات الصناعية التابعين لجامعة الدول العربية .

ويتساوي مع وجود المراصد وتعددها في الاهمية حرص منتجي المراصد علي إتاحة فرص الافادة منها من جانب الأفراد والمؤسسات الاخري وقد شهد العقدان الماضيان العديد من التطورات المتلاحقة في ميدان الافادة من خدمات المراصد ، ويذكر لانكستر (٩) سبعة طرق رئيسية يمكن من خلالها الاستفادة من مراصد البيانات .

ونستطيع ان نصنف هذه الطرق السبع في قسمين أو سبيلين :–

السبيل الاول : البحث والاسترجاع غن طريقة التجهيز علي دفعات بعيدا عن الخط المباشر

وذلك إما عن طريقة الحصول علي المراصد علي أشرطة ممغنطة ، إما بالشراء أو الائتجار أو الاشتراك في تشكيل تعاوني .

السبيل الثاني : هو البحث والاسترجاع علي الخط المباشر ويتم ذلك أيضا إما عن طريق الاتصال بمراصد البيانات عن بعد عن طريق منافذ الخط المباشر مثل بنك النيويورك تايمز أو شراء حق الافادة علي الخط المباشر من خلال أحد مراكز الخدمة علي الخط أو الاشتراك في إحدي شبكات المعلومات .

وقد خصص هذا الفصل لدراسة ومناقشة قضايا السبيل الثاني " الاسترجاع علي الخط المباشر " اما السبيل الاول فله قصة آخري سوف نعالجها في دراسة أخري بإذن الله .

١ - الإطار العام لقضية الاسترجاع علي الخط المباشر

نظام استرجاع المعلومات علي الخد المباشر On line information Retrieval عبارة عن " مراصد بيانات يمكن البحث فيها بطريقة إيعازية تحاورية عن طريق منفذ Terminal للاتصال بالحاسب الألكتروني " ولا يختلف الأمر اذا كان المنفذ في مبني الحاسب أو علي بعد آلاف الأميال .

وللافادة من هذه الخدمة يجلس المستفيد أو من يقوم باجراء البحث إلي منفذ متصل بالحاسب الالكتروني المركزي عن طريق خط هاتفي عبر شبكة الاتصال عن بعد Telecommunica-tion ، وبامكان المستفيد أو الباحث بواسطة المنفذ الاتصال بالمئات من مراصد البيانات وبذلك يكون المستفيد علي الخط مع برنامج الاسترجاع بنفس الطريقة التي يكون بها أي إنسان علي الخط عندما يتحدث مع إنسان آخر هاتفيا (١٠) .

وهناك ثلاث صفات مرتبطة باسترجاع المعلومات علي الخط المباشر هي إقتسام الوقت والفورية والصفة الإيعازية أو التحاورية .

ويعني إقسام الوقت Timeshering ببساطة اقتسام وقت تجهيز الحاسب بين عدة انشطة مستقلة ، ويقصد باقتسام الوقت علي الخط المباشر توزيع وقت التجهيز الآلي علي عدة منافذ أي أنه يعمل من خلال عدد من المنافذ المستقلة القابلة للاستخدام المتزامن مع اعطاء كل مستفيد من المنفذ وقتا للتجهيز كلما احتاج اليه بما يؤدي الي ايهامه في معظم الأوقات بأنه المستفيد الوحيد من امكانيات الحاسب (١١) .

والصفة الثانية هي الفورية وتعني إستجابة الحاسب بسرعة تكفل التفاعل مع عمليات البحث الإيعازي الذي يقوم به المستفيد(١٢) .

اما الصفة الثالثة وهي التحاور بين المستفيد والحاسب لادخال تعديلات فورية علي استراتيجية البحث وتنقية مخرجاته بناء علي مايتلقاه من النظام .

ولتوضيح فكرة التحاور هذه سوف نورد مثالا لبرنامج باللغة الطبيعية لموضوع " التعاون في تزويد الدوريات بالمكتبات المتخصصة " .

المستفيد : إبحث عن كل الإشارات البيلبوجرافية التي تشمل علي مصطلحات التعاون وتزويد الدوريات والمكتبات المتخصصة .

النظام : هناك ١٢٠ تسجيلة تشتمل علي هذه المصطلحات .

المستفيد : كم من هذه التسجيلات نشرت في الفترة من ١٩٨٠ – ١٩٨٥ .

النظام : ٢٢ تسجيلة ينطبق عليها هذا الشرط .

المستفيد : كم من هذه التسجيلات ال ٢٢ نشرت في أمريكا .

النظام : ١٦ تسجيلة ينطبق عليها هذا الشرط .

المستفيد : أعرض ٣ من هذه التسجيلات ال ١٦ .

النظام : هاهي أحدث ٣ تسجيلات .

المستفيد : لابأس أضبع ال ١٦ تسجيلة مشتملة علي المستخلصات .

النظام : هاهي التسجيلات التي طلبتها .

المستفيد : انتهت مهمتي الآن .

النظام : إلي اللقاء – مرصد الأكاديمية العربية للنقل البحري .

والغرض من هذا المثال الافتراضي القاء الضوء علي الطابع التفاعلي التحاوري الايعازي للتعامل مع نظام الاسترجاع علي الخط المباشر .

وإذا أردنا نتتبع نشأة وتطور الاسترجاع علي الخط المباشر فسنجد أن أقدم تجارب لها أهميتها لاسترجاع المعلومات علي الخط المباشر ترجع إلي حوالي عام ١٩٦٤ وهي التجارب التي أجراها كسلر Kesslar بمعهد ماساسوتس للتكنولوجيا M.I.T في علوم الفيزياء .

وفي عام ١٩٦٥ بدأت تجارب نظام ريكون RECON (جهاز التخاطب مع الحاسب عن بعد

من الصعوبات والعقبات Drowbacks التي تواجه مراكز المعلومات عند استخدام هذه النظم منها :

١ – نقص التغطية الراجعة فمعظم المراصد تغطي المواد المنشورة في فترة الستينات والسبعينات حتي الآن .

٢ – حاجة امناء المكتبات إلي وسيط بين الخدمات والمستفيد وهو من يقوم بعملية البحث وما يتبع ذلك من وقت ومصادر يحتاجها تدريب الباحث أو الوسيط .

٣ – التجهيزات والتكاليف .

والحقيقة أن هذه العقبات لم يعد لها وجود وليس أدل علي ذلك من النمو الجرثومي للمراصد ومن الزيادة المطردة في عدد المكتبات ومراكز المعلومات التي تستخدم هذه المراصد سواء عن طريق الاسترجاع علي الخط المباشر أو عن طريق التجهيز علي دفعات .

٢ – المكونات والتجهيزات :

٢ / ١ بناء الملف File Building (١٨)

وتتكون نظم الاسترجاع علي الخط المباشر عادة من ثلاث ملفات مستقلة ولكنها يرتبط بعضها ببعض ارتباطا وثيقا في نفس الوقت ، تحفظ علي اسطوانة أو أي وسيلة من وسائل الاختزان التي تكفل الوصول المباشر . وتشمل هذه الملفات : الملف الكشفي ، الملف المقلوب الخاص بالتوقيعات ، ثم ملف التسجيلات الكاملة .

– الملف الكشفي : عبارة عن قائمة هجائية بالمصطلاحات القابلة للبحث في مراصد البيانات . ويرد مع كل مصطلح في هذا الملف عنصران من البيانات

(١) موقع إختزان التوقيعات الخاصة بالمصطلح علي الاسطوانة .

(٢) عدد التوقيعات المرتبطة بهذا المصطلح ، أي حصر يمثل عدد الوثائق التي أعطيت هذا المصطلح بالذات .

– الملف المقلوب : فانه يضم بالنسبة لكل مصطلح وارد في الملف الكشفي قائمة بجميع أرقام الوثائق المتصلة بهذا المصطلح ، أي قائمة بارقام جميع الوثائق التي استعمل هذا المصطلح الكشفي في تكشيفها .

– اما ملف التسجيلات الكاملة أو الملف الخطي : فهو مرتب وفقا لأرقام الوثائق ويشتمل هذا

المباشر يتمتع بالمزايا التالية (١٦) .

١ - السرعة الكبيرة حيث تظهر نتائج البحث علي الخط المباشر فورا ويمكن الحصول علي المخرجات مطبوعة في دقائق .

٢ - تساعد هذه النظم المستفيد في اجراء البحث المعقد والذي يتطلب اجراؤه بحثا في اكثر من مرصد ومن ثم فإن الباحث يمكن أن يطمئن إلي تغطية جميع مصادر المعلومات المتاحة في أثناء البحث أو ما يسمي بالشمول (النسبي) .

٣ - الفورية في تجديد المعلومات حيث تجدد مراصد البيانات شهريا أو اسبوعيا وغالبا ما تتم قبل توزيع أعداد دوريات الاستخلاص المطبوعة علي المشتركين .

٤ - أن الطابع التفاعلي للاسترجاع علي الخط المباشر يكفل درجة كبيرة من المرونة حيث يمكن تعديل استراتيجية البحث أو تغيير اتجاه البحث كلية بالإضافة إلي وجود العديد من مداخل البحث الإضافية للبحث علي الخط المباشر .

٥ - سهولة الوصول إلي عدد كبير من الكشافات ومراصد البيانات التي قد لاتكون متاحة محليا أو لايوجد لها نظير مطبوع .

٦ - قضي الاسترجاع علي الخط المباشر علي مشكلة التشتت الجغرافي والحواجز المكانية حيث يمكن الوصول عن طريق شبكات الاتصال عن بعد إلي أي مرصد بيانات ومن ثم يتيح للمكتبات الصغيرة المحدودة الإمكانيات أن تقدم خدمات معلومات علي مستوي عال .

٧ - البساطة في التكاليف والتجهيزات حيث لايتطلب تقديم خدمة الاسترجاع علي الخط المباشر اكثر من مصدر كهربي وتليفون ومنفذ صغير يمكن نقله بسهولة .

٨ - فعالية التكلفة حيث يسهم الاسترجاع علي الخط المباشر في تخفيض ما تتحمله المكتبات من نفقات وذلك بالغاء الاشتراك في خدمات التكشيف والاستخلاص وغيرها من الخدمات البيليوجرافية المطبوعة المكلفة ولاتستخدم بكثافة .

٩ - يؤدي هذا النوع من الخدمات إلي دعم وتعزيز الإنتماء المهني لدي المكتبيين ومن ناحية اخري أعفي أخصائي المعلومات من كثير من الجهد المضني الذي ينطوي عليه بحث الانتاج الفكري يدويا فضلا عن إتاحة فرصة التعامل المباشر مع المستفيدين .

وفي مقابل هذه المميزات - وحتي تكتمل الصورة - أشار أنتوني Antony (١٧) إلي مجموعة

من الصعوبات والعقبات Drowbacks التي تواجه مراكز المعلومات عند استخدام هذه النظم منها :

١ - نقص التغطية الراجعة فمعظم المراصد تغطي المواد المنشورة في فترة الستينات والسبعينات حتي الآن .

٢ - حاجة امناء المكتبات إلي وسيط بين الخدمات والمستفيد وهو من يقوم بعملية البحث وما يتبع ذلك من وقت ومصادر يحتاجها تدريب الباحث أو الوسيط .

٣ - التجهيزات والتكاليف .

والحقيقة أن هذه العقبات لم يعد لها وجود وليس أدل علي ذلك من النمو الجرثومي للمراصد ومن الزيادة المطردة في عدد المكتبات ومراكز المعلومات التي تستخدم هذه المراصد سواء عن طريق الاسترجاع علي الخط المباشر أو عن طريق التجهيز علي دفعات .

٢ - المكونات والتجهيزات :

٢ / ١ بناء الملف File Building (١٨)

وتتكون نظم الاسترجاع علي الخط المباشر عادة من ثلاث ملفات مستقلة ولكنها يرتبط بعضها ببعض ارتباطا وثيقا في نفس الوقت ، تحفظ علي اسطوانة أو أي وسيلة من وسائل الاختزان التي تكفل الوصول المباشر . وتشمل هذه الملفات : الملف الكشفي ، الملف المقلوب الخاص بالتوقيعات ، ثم ملف التسجيلات الكاملة .

- الملف الكشفي : عبارة عن قائمة هجائية بالمصطلاحات القابلة للبحث في مراصد البيانات . ويرد مع كل مصطلح في هذا الملف عنصران من البيانات

(١) موقع إختزان التوقيعات الخاصة بالمصطلح علي الاسطوانة .

(٢) عدد التوقيعات المرتبطة بهذا المصطلح ، أي حصر يمثل عدد الوثائق التي أعطيت هذا المصطلح بالذات .

- الملف المقلوب : فانه يضم بالنسبة لكل مصطلح وارد في الملف الكشفي قائمة بجميع أرقام الوثائق المتصلة بهذا المصطلح ، أي قائمة بارقام جميع الوثائق التي استعمل هذا المصطلح الكشفي في تكشيفها .

- اما ملف التسجيلات الكاملة أو الملف الخطي : فهو مرتب وفقا لأرقام الوثائق ويشتمل هذا

الملف بالنسبة لكل وثيقة في مرصد البيانات علي مختلف البيانات البيليوجرافية التي تشمل علي الأقل الإشارة البيليوجرافية الكاملة ، كما أنها لا يمكن أن تشمل في بعض الأحيان مستخلصا للوثيقة أو قائمة بجميع المصطلحات الكشفية المرتبطة بهذه الوثيقة .

فبينما يدخل الباحث مصطلح البحث يقوم النظام بمراجعة الملف الكشفي ويخطر الباحث بعدد الوثائق الموجودة التي تلبي طلبه ، وكذلك الحال مع أي مصطلحات أخري يدخلها ، حينما يطلب الباحث التوفيق بين مجموعتين يتوجه النظام إلي المواقع المناسبة الخاصة بكلا المصطلحين في الملف المقلوب حيث يسجل أرقام الوثائق المرتبطة بهما ويقارن بين القائمتين لاكتشاف الأرقام المشتركة ويخبرها الباحث . عندما يريد الباحث الاطلاع علي هذه الوثائق فانه يدخل الامر " PRINT" الذي يؤدي إلي إسترجاع تسجيلات الوثائق من ملف التسجيلات .

٢ / ٢ التجهيزات Equipment

بالإضافة الي ملفات البيانات الثلاث التي يتكون منها أي مرصد بيانات تعتمد خدمات الاسترجاع المباشر علي التجهيزات المادية الآتية (١٩) .

٢/٢/١ المنفذ Terminal

المنفذ هو الجهاز الذي يتم بواسطته الإتصال بنظام الاسترجاع علي الخط المباشر ، وهناك فئتان من المنافذ هما المنافذ الطابعة ومنافذ العرض البصري ذات الشاشات التليفزيونية أو أنبوبة أشعة كاثود C.R.T ، ولوحة المفاتيح Keyboard عنصر أساس في كلا النوعين من المنافذ وهي أشبه بلوحة مفاتيح الآلة الكاتبة لكنها تزيد عليها ببعض المفاتيح الخاصة بالرموز الإضافية .

وهناك بعض المنافذ المزودة بذاكرة والمنافذ القادرة علي اجراء بعض عمليات التجهيز كالتحرير والفرز.

٢/٢/٢ تليفون Telephon

يستخدم للربط بين المنفذ وأقرب وحدة لشبكة الاتصال عن بعد المستخدمة أو أحيانا للربط المباشر مع نظام الكمبيوتر المحمل عليه مرصد البيانات ولابد ان يكون متصلا بخط خارجي مباشر بدلا من الاتصال بالسويتش وذلك لعدة أسباب أولها : ارتفاع احتمالات المقاطعة في حالة الاتصال عن طريق السويتش بالاضافة إلي أن عمليات البحث قد تستغرق وقتا طويلا وهذا أمر غير مألوف بالنسبة للاتصال عن طريق السويتش فضلا عن ضمان الحصول علي خط الاتصال كلما دعت

الحاجة لذلك .

٣/٢/٢ محول Modem

يتم بتجهيز المعلومات في كل من المنفذ ونظام الكمبيوتر بشكل رقمي بينما تحتاج لان تكون بشكل يمكنها من التوافق مع نظام التليفون ، لذا من الضروري قلبها من شكل لآخر والعكس ، هذا الاجراء يسمي التحويل والآداء التي تقوم به المحول Modem وهو تركيب من Modulator Demodulator ومهمة التحول هي تحويل الإشارات الرقمية Digital إلي اشارات صوتية وبالعكس وهناك نوعان من المحولات

- محولات سلكية : Hard-wird Modem وهو محول يرتبط سلكيا باستمرار بسماعة التليفون وهو عبارة عن صندوق ضخم إلي حد ما ثقيل الوزن جدا .
- المقرنة الصوتية Acoustic Coplet : وهي عبارة عن صندوق صغير توضع فيه سماعة التليفون في فتحتين مبطنتين بالمطاط لعزلها عن التشويش وهي تتميز بانخفاض أسعارها والمرونة في استخدامها حيث يمكن أن تستخدم مع أي تليفون عادي ، إلا أنها عادة ما تؤدي الي إرتفاع درجة الشوشرة Noise وزيادة عدد اخطاء النقل عند بلوغ مستوي السرعة ٣٠ CPS ، ومن الجدير بالذكر أن هناك بعض المنافذ بداخلها مقرنة صوتية .

٤/٢/٢ شبكة الاتصال Communication network

ويقصد بشبكة الاتصالات تلك الشبكة المصممة لنقل المعلومات من الحاسبات الألكترونية ومن بين الأسليب المتبعة في كثير من هذه الشبكات ما يسمي بتحويل الرسائل إلي مجموعات Packet switching وبمقتضي هذا الاسلوب تجزأ الرسائل التي يتم إرسالها عبر الشبكة إلي مجموعات قصيرة ذات أطوال ثابتة وترسل كل مجموعة علي حدة .

ومن الشبكات المصممة خصيصا لنقل المعلومات الرقمية نجد TYMENT،و TELENT اللتان يتركز إستخدامهما في أمريكا الشمالية بصفة أساسية وتستخدم كذلك في أوربا ، وأيضا الشبكة الأوربية ESANET وهي خاصة بمركز المعلومات التابع للوكالة الأوربية للفضاء – ESA TRS وكذلك SCANNET وهي الشبكة الأوربية EURONET التي تهدف إلي كفالة الوصول السريع والمتوازن إلي المعلومات العلمية ،الفنية من جانب جميع دول المجموعة الأوربية ، وأساس هذا المشروع شبكة دولية للاتصالات عن بعد تستخدم لنقل المعلومات من

الحاسبات الألكترونية .

٢ / ٣ مسئول البحث (٢٠)

القطب الثالث في عملية استرجاع المعلومات علي الخط المباشر هو الباحث rcherSea الذي يقوم بدور الوسيط بين المستفيدين ونظم الاسترجاع علي الخط المباشر . وتنقسم المهام المنوطة به الي فئتين هما : المهام الفكرية والمهام الادارية وسوف نعرض للمهام الفكرية عند الحديث عن اجراءات البحث الاسترجاع أما المهام الادارية فهي تتمثل في :-

١ – تجميع وتنظيم الادلة والموجزات الارشادية والمكانز وغيرها من أدوات العمل .

٢ – المحافظة علي التجهيزات بتنظيم عقود الايجار والصيانة .

٣ – الاتصال بمسئولي النظم المضيفة ومديري شبكات الاتصالات .

٤ – مراجعة فواتير التعامل مع النظم والشبكات والهاتف .

٥ – اعداد فواتير المستفيدين من الخدمة وتحصيلها .

٦ – إيصال المعلومات الحيوية المتصلة بالتغييرات والاضافة وغير ذلك مما يطرأ علي النظم والمراصد إلي كل من يهتم بها في المؤسسة .

٧ – الاحاطة الدائمة بتطورات المجال وذلك بالاطلاع علي الدوريات المناسبة والنشرات الإخبارية وحضور المؤتمرات واجتماعات المستفيدين . . . . الخ .

٨ – التعرف بالخدمة في أوساط المستفيدين المحتملين من خلال اعداد مواد الدعاية .

٩ – المشاركة في المراجع والتعليم والتدريب .

١٠– التخطيط للمستقبل .

وللقيام بالوظائف الفكرية والإدارية المنوطة بالباحث يجب أن تتوافر لديه مجموعة من الصفحات يمكن تقسيمها إلي فئتين :

أ – المهارات والمعرفة المكتسبة حيث يحتاج الباحث إلي الخبرة الموضوعية والخلفية الدراسية عندما يكون البحث في مجال موضوعي محدد في العلوم الطبيعية إذ يكون علي دراية بالمصطلحات والمفاهيم في المجال فضلا عن الإحاطة بالخصائص المميزة لكل مرصد بيانات ، ومن المهم كذلك أن يكون لديه قدر من مهارة الضرب علي الآلة الكاتبة .

ب – الخصائص الشخصية وتتمثل في الثقة بالنفس – العقلية المنطقية والقدرة علي التآلف مع

الآخرين – الحرص علي استكمال التدريب بالمزيد من الجهد الفردي – الذاكرة القوية – الصبر والجلد – عادات العمل المناسبة فضلا عن القدرة اللغوية التي تمكنه من التعرف علي المترادفات وتوقع الأشكال المختلفة للكلمات .

ولكي يقوم الباحث بمهامه هذه لابد أن تتوافر له مجموعة من أدوات العمل مثل :

أ – نشرات التعريف بالنظم حيث تعطي الحقائق الأساسية عن النظام .

ب – الأدوات المساعدة في البحث (الادلة – المكانز – خطة التصنيف – قوائم تردد المصطلحات) .

ج – دليل تشغيل النظام .

د – النشرات الإخبارية لتتبع أخبار النظم وما يطرأ عليها من تطورات مثل

ه – الدوريات المهنية مثل Online & Online Review

٣ – اجراءات البحث والاسترجاع :

عادة مايبدأ البحث بالإحساس بالحاجة إلي المعلومات ثم اللجؤ إلي المكتبة أو مركز المعلومات طلبا للمعلومات التي تلبي هذه الحاجة ، ويمكن القول ببساطة أن البحث عادة ما يبدأ بسؤال أو استفسارا يتقدم به أحد المستفيدين (٢١) ، ويقدر ما يكون المستفيد قادرا علي تحديد احتاجاته من المعلومات تكون دقته في صياغة استفساره ، فضلا عن قدراته اللغوية والمامة بمصطلحات تخصصه وخبراته العلمية والبحثية وتجاربه السابقة في التعامل مع نظم المعلومات (٢٢) .

ويمكن أن يقدم المستفيد استفساره بالاتصال الهاتفي بأخصائي المعلومات أو بالزيادة الشخصية أو البريد . لكن لابد في النهاية من تنظيم لقاء – إن أمكن بين المستفيد والباحث وهو ما يسمي بالمقابلة المرجعية . وذلك لتحديد المجال الموضوعي للبحث والتعرف علي أهداف المستفيد ودوافعه وسماته .

وفي هذه المرحلة يتم تحديد نوعية النظام الذي يلبي الإجابة عن الإستفسار ذلك لأن هناك العديد من الاستفسارات يمكن الإجابة عليها بكفاءة بالنظم التقليدية من المراجع المختلفة مثل الكشافات والمستخلصات ودوائر المعارف ، كما أن هناك استفسارات تتطلب الاسترجاع علي الخط المباشر .

ويري جيمس مالوني (٢٣) انه ينبغي عند تقرير ما اذا كان من الأفضل إجابة الاستفسار بطريقة تقليدية أو علي الخط المباشر أن نضع في الاعتبار العوامل السبعة التالية :

١ – طبيعة الموضوع ، فهناك موضوعات غير مغطاه في مراصد البيانات وللوقوف علي ذلك ينبغي إستشارة الأدلة الإرشادية للمراصد والنشرات الإخبارية الذي يصدرها منتجو المراصد وكذلك الدوريات المهنية مثل Online Review .

٢ – طبيعة السؤال من حيث الحدود الموضوعية والزمنية والجغرافية واللغوية ودرجة تعقد الاستفسار ، وبمعني إذا كان السؤال يضم المفاهيم أو مفهوما واحدا .

٣ – هل يحتاج المستفيد إلي بحث شامل لكل مانشر في الموضوع أم يحتاج إلي عدد قليل من المقالات لإعداد بحث صغير .

٤ – مدي سرعة احتياج المستفيد للنتائج .

٥ – مدي اكتمال المعلومات عن الاستفسار فأحيانا يكون طلب البحث غير محدد مما ينتج عنه إسترجاع إشارات كثيرة ليست مطلوبة (أي زيادة نسبة الاستدعاء) .

٦ – تفضيل المستفيد لاجراء البحث علي الخط المباشر ، وقد يكون من الممكن تنفيذه بدقة بطريقة تقليدية وذلك لعدم ارتياحه إلي أدوات المكتبة .

٧ – مدي كفاءة الموظفين ومراصد البيانات .

بعد تلقي الاستفسارات واتخاذ القرار باسترجاع نتائجه علي الخط المباشر يمر البحث بمجموعة من الخطوات والمراحل . وهي مانسميها اجراءات البحث والاسترجاع علي الخط المباشر وتشمل هذه الاجراءات ما يلي:

– اعداد البحث .
– تنفيذ البحث .
– تقديم النتائج .

٣ / ١ اعداد البحث :–

بعد تلقي الاستفسار يقوم أخصائي المعلومات أو مسئول البحث علي الخط المباشر باجراء بعض العمليات التمهيدية قبل القيام بتنفيذ البحث بغية الاطمئنان لنتائج البحث وضمان فعاليتها سواء من الناحية الاقتصادية أو من حيث القدرة علي إرضاء المستفيد وتتمثل هذه العمليات التمهيدية في مناقشة المستفيد في موضوع البحث في ضوء الاعتبارات السبعة السابقة الاشارة إليها كذلك

يلجأ مسئول البحث إلي إستشارة بعض المراجع وأدوات العمل الخاصة به كالأدلة والموجزات الإرشادية والمكانز وغيرها من أدوات البحث (٢٤) .

بعد ان ينتهي مسئول البحث من هذه العمليات التمهيدية ويتبين له أن هذا الاستفسارصالح للبحث والاسترجاع علي الخط المباشر يقوم بالاعداد للبحث ويشمل الاعداد للبحث الخطوات التالية :-

٣/١/١ اختيار مراصد البيانات

ويتوقف ذلك علي المجال الموضوعي الذي يغطية المرصد ونوعيات الوثائق التي يضمها ومدي شمولية المراصد ومضابقة ذلك بالمجال الموضوعي للاستفسار ومدي شمولية البحث المطلوب ، كذلك ينبغي مراعاة التداخل الموضوعي في مجالات تغطية المراصد والعناصر التي تضمها التسجيلة البيليوجرافية وإلي أي حد يعتبر مرصد البيانات جاريا فضلا عن سياسة التكشيف المتبعة في تكشيف الوثائق .

٣/١/٢ اختيار نظام الاتصال

هناك بعض المراصد المتاحة علي الخط المباشر يمكن الوصول اليها من خلال نظام اتصال واحد عن طريق خدمة اتصال واحدة ، لكن معظم قواعد البيانات يمكن الاتصال بها عن طريق أكثر من مورد أو متعهد وذلك باستخدام أكثر من نظام للاتصال (٢٥) لذا يجب اتخاذ قرار اختيار أكثر موردي (نظم الاتصال) المراصد ملائمة لموضوع البحث ويتم ذلك اعتمادا علي ما يلي :-

- معرفة إن كان النظام يضم مرصد البيانات كله أم جزءا منه فقط والسنوات التي يضمها .
- إمكانية بحث أكثر من عنصر واحد في التسجيلة من مرصد البيانات من خلال خدمة واحد .
- معرفة الأشكال المتاحه لدراسه تفصيلات المراجع المسترجعه وامكانيه اختيار أي العناصر المطلوبه مثل المؤلف ، العنوان ، المستخلص أم أن النظام أقل مرونه يعطي فقط أشكالا قليلة محددة .
- معرفة المعلومات التي تضعها كل خدمة من كل مرجع وهل هي متماثله فيها جميعا أم أن هناك خدمات تضم معلومات تكشيف اضافيه أو مستخلصات .
- التيسيرات المتاحه في كل خدمه لاجراء البحث وفقا للعبارات أو وفقا لمدي التقارب بين الكلمات أو البتر Trunction بكل اشكاله - امكانيه تحديد اللغه بسهوله لدي مرصد بيانات .

- مدي سهوله الطلب علي الخط المباشر لقاعده بيانات محدده .
- تكلفه نفس قاعدة البيانات في الخدمات المختلفة (٢٦)

ومن الصعب المفاضله بين موردي المراصد علي أساس التكلفه ولكن هناك عوامل أخري وضعها في الاعتبار مثل تكلفه الإتصال القريب بالكمبيوتر المضيف وهل تكلفة حق التاليف لمرصد البيانات مضمنة في تكلفة الاتصال بالنظام أم أنها منفصلة عن تكلفة الاتصال فضلا عن تكلفة الطباعة ووقت استجابة النظام .

٣/١/٣ تحليل موضوع البحث واختيار مصطلحاته :-

كثيرا ما يعجز المستفيد عن تحديد احتاجاته من المعلومات بدقه ومن ثم لابد من توضيح موضوع البحث بدقه قبل بداية البحث وذلك بتحليل موضوعه ومعرفة جوانبه وحدوده وأجزائه ونوعية الوثائق المرغوبة الاسترجاع ولغتها وحدودها الزمنيه والمكانيه.

لذا يتطلب إجراء البحث أن يقوم الباحث بعمل ما يسمي باستراتيجية البحث لتقرير المصطلحات موضع البحث وتوضيح العلاقات بينها . وهذا يعني أن يكون لدي الباحث فكرة تامة عن موضوع البحث من خلال مقابلته مع المستفيد أو أي وسيله أخري .

واستراتيجيه البحث Search Strategy هذه عباره عن مجموعه من المصطلحات والمترادفات المختارة التي تعكس موضوع البحث ومرتبطة ببعضها البعض بعوامل ربط معينه (٢٦).

ويتوقف اختيار مصطلحات البحث علي الحقول القابلة للبحث في التسجيله البيليوجرافيه ومحتويات هذه الحقول من المعلومات ويوجد نوعين من المصطلحات .

المصطلحات المقيده Controlled Languoge

هي المصطلحات التي يختارها الباحث للتعبير عن المحتوي الموضوعي للاستفسار اعتمادا علي المكانز ، خطط التصنيف ، قوائم تردد المصطلحات ، قواميس ..... الخ (٢٧) وهي مقيده لأنها محدده سلفا ولابد من الالتزام بهذا الشكل المحدد وهي تفيد عند اختيار مصطلحات بحث لموضوعات عريضه ، فهي محدوده وليست قادره علي تغطيه التعدد الموضوعي للماده الواحده ، كما أنها ليست مرنه بسبب تحديدها المسبق ولا يمكنها التعبير عن الافكار والمفاهيم الجديده (٢٨)

المصطلحات غير المقيده Natural Languoge (uncontrolled)

هي المصطلحات التي يختارها محلل البحث أو الباحث للتعبير عن محتوي الموضوعي للسؤال باستخدام نفس المصطلحات المستخدمه في اللغة العادية وهي مقيدة عند اختيار مصطلحات البحث في الموضوعات الجارية إذ يفضل استخدامها مع الموضوعات المحدده جدا أو المجالات الموضوعيه غير المحددة بوصفات فهي تكفل قدرا كبيرا من المرونة والتخصيص (٢٩) .

ويمكن الحصول علي مصطلحات اللغة الطبيعية من أكثر من مصدر أولها المستفيد نفسه الذي يمكن أن يعطي مسئول البحث جميع البدائل المحتمله للتعبير عن موضوع البحث ، كما يمكن الحصول عليها من المعاجم المتخصصه والمكانز المتخصصه لتيسير مهمه البحث في نظم اللغه الطبيعيه (٢٩) .

ثم يتم بعد ذلك ربط المصطلحات باستخدام الجبر البوليائي أو منطق بوليين Boolean Logicوهو عباره عن :- مجموعه من الاجراءات لتشكيل المصطلحات إلي سلسلة من العلاقات ليفهمها الكمبيوتر لمساعده الباحث في تطوير استراتيجية بحثه لكي تعكس حاجة المستفيد المحددة ، وعوامل الربط للجبر البوليائي ثلاثه هي :-

AND تستخدم للربط بين المصطلحات فهي تعني أن المصطلحين اللذين يرتبطا بها موجودان بقاعده البيانات ويجب أن يظهرا في الوثائق المسترجعه .

OR تستخدم للمفاضلة بين المصطلحات فهي تعني أن مصطلحا واحدا علي الأقل من المصطلحات الوارده معها يمثل مفهوما يكون موجودا في الإشارات المسترجعة .

NOT يستخدم لإستبعاد مفهوم أو مصطلح من المجموعة . لكن يجب الإحتراس عند استخدام هذا العامل حيث أن كثيرا من الإرشادات المرجعية المناسبة التي تتعامل مع المفهوم المطلوب والمفهوم المستبعد يمكن أن تنفذ .

ولست في حاجه إلي التأكد علي أهمية تسجيل كل القرارات التي يتوصل إليها الباحث في هذه المرحلة وكافة الاحتمالات واتجاهات مسار البحث البديلة وذلك للمرجوع إليها كلما دعت الحاجة إلي ذلك .

٣/ ٢ تنفيذ البحث

بعد أن يتم الإنتهاء من المرحله التحضيريه المتمثله في إختيار المراصد وإختيار نظم الاتصال واعداد استرابيجية البحث يبدأ بعد ذلك التعامل مع المنفذ لتنفيذ البحث وعادة ماينطوي تنفيذ البحث في نظام الاسترجاع علي الخط المباشر علي أربعة مراحل (٣٠) .

٣/٢/١ اجراءات الوصول Log-on Procedurss

حيث يتصل المستفيد بالحاسب المحمل عليه مرصد البيانات المطلوب ويعرفه بنفسه باعتباره مستفيد معتمد ثم يتطلب السماح له بالوصول إلي ملف بعينه وتتسم خطوات الاتصال بالنظام كما يلي : -

- أ - وضع زر جهاز المنفذ في موضع التشغيل والتأكد من أن الإتصالات الضروريه قد تمت بين المنفذ والمحول Modem أو المقرنه الصوتية ، وبين المنفذ والطابعة إذا كانت هناك طابعة مستقلة يلي ذلك التأكد من أن مفاتيح LOCAL / ONLIN, SPEED DUPLET PARITY, في أوضاعها الصحيحة .

- ب - طلب رقم الهاتف المناسب ويستدل علي النداء الصحيح بسماع نغمة عالية غير متقطعة أما سماع نغمة المشغول أو الرنين المستمر فيعني وجود خلل في محطة الإتصالات أو في الحاسب أو أن مسئول البحث قد أخطأ في طلب الرقم .

- ج - تحويل الإشارات إلي المنفذ وذلك بوضع السماعة في المقرنة الصوتية أو بضغط ذر الربط الموجود علي الهاتف أو المنفذ في حالة إستعمال المودم والمحول السلكي .

- د - تسجيل أو ادخال الرمز اللازم للتحقيق من المنفذ حيث يتيح هذا الرمز للحاسب الألكتروني أو شبكة الإتصالات تهيئة المعلومات التي ترسلها بما يتناسب ومواصفات المنفذ

المستخدم .

- هـ - ادخال كلمة السر Poss word اللازمة لشبكة الإتصالات وعادة ما تشتمل كلمة السر هذه علي عنصر يحدد النظام أو الحاسب الألكتروني المضيف الذي ترغب في الاتصال به .

- و - وادخال كلمة السر اللازمة لنظام الاسترجاع علي الخط المباشر والتي تحدد هوية الهيئة المستفيدة من النظام (٣١) .

بعد تلقي رد النظام يبدأ تعامل الباحث مع نظام الاسترجاع ، وبعد إدخال كلمة السر اللازمة لنظام الاسترجاع يبعث النظام باشاره تدل علي استعداده لتلقي المزيد من المعلومات من الباحث وغالبا ما تأتي هذه الإشارة علي شكل علامة إستفهام ثم تبدأ المرحلة الثانية وهي مداوله البحث .

٢/٢/٣ مداوله البحث Search Negotiotion

وفيها يختبر المستفيد استراتيجيات البحث المختلفه ومن الممكن استعمال مختلف الأدوات المساعدة التي يكفلها النظام لنفسه والقدرة علي تعديل البحث كنتيجة لما تم استرجاعه .

ولتوضيح عملية مداولة البحث أو الحوار الذي يتم بين المستفيد والنظام راجع الحوار الافتراضي الذي أورده الكاتب في الصفحات السابقه (ص٨).

٣/٢/٣ معالجة النتائج Resuet Menepulation

وفيها يحدد المستفيد الشكل الذي يود أن تقدم به النتائج إليه ، بمعني ما إذا كانت تطبع النتائج علي الخط المباشر أم خارج الخط المباشر وتحديد شكل المخرجات ومقدار البيانات التي تطبع عن كل تسجيله والتي تتراوح ما بين مجرد أرقام تسجيل الوثائق فقط والإشارات الببليوجرافية الكاملة المصحوبة بمستخلصات ، وترتيب مفردات المخرجات فيما بينها ، وعادة ما ترتب علي أساس تاريخي عكسي أي يبدأ بأحدث الإشارات وينتهي بأقدمها ، فضلا عن توقيت الحصول علي النتائج (٣٢) .

٤/٢/٣ اجراءات الفصل Log-off Procrdures

وفيها يتم إنهاء الاتصال والخروج من النظام بعد إتمام إجراء البحث .

٣/٣ مراجعه النتائج وتقديمها :

بعد القيام باجراءات البحث السابقه يتم الحصول علي نتائج البحث والتي تتراوح ما بين

قوائم ببليوجرافية ووثائق كاملة وتقديمها للمستفيد مع مراعاه تفسير النتيجة المسترجعة كشرح الرموز غير الواضحه للمستفيد ، وكذلك من الضروري في هذه المرحلة مراجعة الإشارات المسترجعة للتاكد من مطابقة النتائج لمواصفات الاستفسار المطلوب فقد يتضح من المراجعة أن النتائج التي تم الحصول عليها دون المستوي المتوقع ومن ثم يتطلب إعادة البحث من جديد كما تتيح هذه المراجعة فرصة التحقق من أخطاء الاسترجاع والتعرف علي مصادرها لتلافيها فضلا عن أنها قد توحي للمسئول عن إجراء البحث باستراتيجية جديدة للاسترجاع المطلوب (٣٣) .

٤ – التكلفه والتقييم

سوف نعرض في هذا الجزء – بأن الله – لعنصرين مرتبطين كل منهما بالآخر إرتباطاً هما : تكليف خدمة الإسترجاع علي الخط المباشر وتقييم هذه الخدمة .

٤/١ تكاليف الاسترجاع علي الخط المباشر :

من الممكن تقسيم تكاليف خدمة الاسترجاع علي الخط المباشر إلي الفئات التالية :

– تكاليف للأجهزة المادية وتشمل المنفذ والمحول وخط التليفون وتكاليف شبكة الاتصالات والطباعة .

– الإمدادات وتشمل الوثائق وأدوات العمل كالمكانز والدوريات المهنية فضلا عن ورق الطباعة وسجلات الخدمة ودفاتر المحاسبة .

– الأشتراك السنوي الذي يتقاضاه متعهد الخدمة الذي يقوم بدور الوسيط بين منتجي المراصد والمستفدين منها .

–حقوق التأليف التي يتقاضاها منتجو المراصد مقابل اتاحة فرص البحث في هذه المراصد.

– مقابل وقت التعامل مع كل مرصد ويتوقف ذلك علي مدي الإفاده من الخدمة والوقت المستفيد في بحث كل مرصد .

– مقابل مايتم استرجاعه وطباعته من اشارات بيليوجرافية .

– تكاليف البريد الخاص بالمخرجات التي تطلب دواعي الاقتصاد طباعتها علي الخط المباشر .

– مرتبات وأجور العاملين والباحثين ومصاريف التدريب والتعليم المستمر.

–الاشتراك في الجمعيات المهنيه والمصاريف الخاصة بالتجهيزات كالمبني والأثاث والإضاءة والتدفئة والادارة .

- الترويج والتسويق لخدمات الإسترجاع علي الخط المباشر وذلك من خلال إعداد مواد مطبوعة ، وشرائح ، انتاج شرائط فيديو ، تكاليف عرض النظام .

٢/٤ تقييم الخدمة Evsluation

لابد من اتخاذ التدابير اللا زمه لمتابعة تقييم وقياس أداء نظم الاسترجاع علي الخط المباشر كأي نظام جديد ينشأ في مكتبة أومركز معلومات وذلك للتأكيد من تحقيق التصورات والتوقيعات قبل تقديمها (٣٥) ولضمان الاستمراريه في النجاح ويمكن تقييم خدمات الاسترجاع علي الخط المباشر بالعناصر التالية (٣٦) .

١ – **الافاده من الخدمة** : بمعني عدد علميات البحث التي تتم وفئاتها . ويمكن الوصول اليها من خلال فحص استمارات طلب البحث التي يقدمها المستفيدون جدول تحديد مواعيد مقابلات أخصائي المعلومات ، فواتير متعهدي الخدمات والتي تضم بيانات خاصه بتواريخ اجراء عملية البحث ، المراصد التي تم البحث ايضا فيها ، الوقت المستفيد في عمليات البحث في كل مرصد .

٢ – **مدي رضاء المستفيدين** : ويمكن التعرف عليه من خلال التلقيم المرتد Feed-back والحصول عليه يتم عن طريق إستبيان يشتمل علي أسئلة خاصة بمواصفات المستفيد وكيفية تعرفه علي الخدمة ، أسئلة خاصة بأداء النظام من حيث الاستدعاء والتحقيق ، أسئلة انطباعية توضح رأيه في الخدمة ، وأسئلة خاصة بشكل المخرجات والخدمات المساعدة والمكملة للخدمة .

٣– **كفاءة المسئولين عن البحث** : وذلك خلال قياس الجوانب الكيفية لهم في الحوار مع المستفيدين ، في إعداد استراتيجية البحث وفي اجراء البحث المنطقي وان كان هذا الأمر بالغ الصعوبة . كما يمكن استطلاع رأي المستفيدين فيهم .

٤– **التطورات التكنولوجية**: بمعني قياس التطورات التكنولوجية للعناصر المختلفة – الحاسبات الألكترونية – مراصد البيانات –وسائل الإختزان – المنافذ – برامج الاسترجاع التفاعلية – شبكات الاتصالات عن بعد – ومواكبة الخدمة بالمكتبه لهذه التطورات ومدي امكانية تطبيقها للإرتقاع بمستوي الخدمة في المكتبة ومدي تفاعل هذه التطورات بعضها ببعض .

ويمكن للمكتبة أو مركز المعلومات أن تستخدم مقياس الاستدعاء والتحقيق لقياس أداء خدمة الاسترجاع علي الخط المباشر .

٥ – أفاق المستقبل : الاقراص البصرية وتأثيرها علي نظم الاسترجاع علي الخط المباشر :

بدأت تحل الأقراص البصرية – الليزريات – OPtical disks تدريجيا محل الوسائط التخزينية الحالية المتمثلة في الأفلام والشرائط الممغنطة كوسيط جديد لحفظ واختزان المعلومات وكأحد البدائل الحديثة المستخدمة في مواجهة مشاكل تخزين واسترجاع المعلومات والوثائق (٣٧)

فما هي الأقراص البصرية وكيف تعمل ؟ وما هي مميزاتها وعيوبها ثم مامدي تأثير هذه الاقراص علي نظم الاسترجاع علي الخط المباشر ؟ تلك هو موضوع الفقرات التالية .

١/٥ ماهية القرص البصري

يوجد نوعان من الأقراص البصرية : القرص الرقمي وقرص الفيديو والفرق بين الاثنين يتمثل في شكل المعلومات المختزنة فالقرص الرقمي يخزن معلومات رقمية دون تجهيزات خاصة بالضبط والإنتاج ، أما قرص الفيديو فهو يحتاج إلي تسهيلات أكثر تكلفة لكنه يمتاز بإمكانية إعادة انتاجه باعداد كبيرة من خلال عمليات ختم Stamping وهو يختزن معلومات نصية إلي جانب معلومات رقمية – ويتم تجهيز المعلومات المختزنة علي أي من القرصين بنفس الطريقة حيث يتم تسجيلها مبدئيا علي وسيط ممغنط ثم تقدم إلي شبكة متخصصة بأقراص الليزر حيث يتم تسجيلها ، هذا ويوفر اختزان واسترجاع المعلومات باستخدام الأقراص البصرية مجالات تطبيقية عريضة مثل القراءه بالليزر وضغط المعلومات ودمجها واختزان اشكال متنوعة من البيانات (٣٨) .

٢/٥ المزايا والعيوب

لعل أهم مميزات الأقراص البصرية هي سعة الاختزان وقلة التكاليف والدقة وثبات المعلومات إذ تصل التكاليف إلي حوالي ٢ سنت فقط لكل مليون تمثيلة Caracter وذلك يعني ١/٥٠٠ من تكاليف تقديم المعلومات عبر الورق والاسطوانات المرنة Flppy disks (٣٩) .

كما أن المعلومات المختزنة علي القرص البصري لايمكن طمسها بالغبار أو مسحها ببصمات الأصابع ويتيح للمستفيد فرص التحكم بالمعلومات فضلا عن التمتع بالخصوصية الكاملة في استخدام الأقراص حيث يمكن للمستفيد أن يبحث عن المعلومات داخل مؤسسة المعلومات دون

رقابة من أحد (٤٠) .

وثمة ميزةأخري للنظم البصرية هي القدرة علي اختزان المعلومات الرقمية جنبا الي جنب مع الأشكال البيانية والرسوم الهندسية ومن ثم يمكن توظيف القرص البصري لأغراض التصميم الهندسي كما تكفل التخلص من تكاليف الاتصال بمراصد وبنوك المعلومات البعيدة وهذا يتيح سهولة الاستخدام في نفس الوقت حيث يمكن البحث عن معلومات دقيقة في مكان واحد دون الحاجة إلي التنقل بين أكثر من مرصد بيانات ، وأخيرا فإن الأقراص البصرية تتمتع بخاصية تعقب وغربلة الأخطاء وبهذا تتفوق علي كل نظم الإختزان الأخري (٤٢) .

وعلي الرغم من هذه الميزات إلا أن تكنولوجيا الأقراص البصرية مازالت تعاني العديد من المشكلات من أهمها :-

أ - غياب المعايير وعدم وجود برامج استرجاع موحدة .

ب - ثبات المعلومات علي القرص وإستحالة تعديلها .

ج - البطيء الشديد في الإسترجاع بالمقارنة بوسائل الإسترجاع المغنطة .

د - مشكله تسعير المعلومات .

ه - نوعيه المعلومات التي تناسب القرص البصري وسياسة تحديثها ومنعها من التقادم .

٣/٥ تأثير الأقراص البصريه علي نظم الاسترجاع علي الخط المباشر

لقد بدأت المكتبات الحديثه مع منتصف عقد الثمانينات في إستخدام نظم الاقراص البصرية في الاختزان الارشيفي للوثائق والإتاحة السريعة لها وتمثل ذلك في قيام مكتبة الكونجرس بمجموعة من التجارب علي هذه النظم.

وقد أجريت مجموعة من الدراسات والبحوث لمعرفة إتجاهات العاملين في مجال المعلومات والمستفدين نحو تأثير نظم الأقراص البصرية علي نظم الإسترجاع علي الخط المباشر ، وكان السؤال الذي يحترق في ذهن الباحثين - والاقراص البصرية مازالت في مرحلة منافسه مع الاسترجاع المباشر - هو هل الأقراص البصرية ستحل محل نظم الإسترجاع علي الخط المباشر ؟ أم أنها ستستفيد من إمكانيات النظم البصرية في تطوير خدماتها .

والحقيقه أن هناك رأياً يقول بأن نظم الأقراص البصريه ستؤثر تأثيراً سلبياً علي

الإسترجاع المباشر ويستند اصحاب هذا الرأي في دعواهم إلي التكاليف المنخفضة التي توفرها الأقراص البصرية وإمكانية تخزين الرسومات والأشكال التوضيحيه وإتاحه فرص التدريب والتجريب علي النظم البصرية للباحثين الأقل خبرة ، وإمكانية دمج أكبر مرصد معلومات علي قرص بصري واحد ، كل هذه العوامل ستؤدي - في رأيهم - إلي تقليص تجارة الإسترجاع علي الخط المباشر للمعلومات دون محالة (٤٣) .

وهناك رأي آخر مضاد يري اصحابه أن هذه النظم ستؤثر بالإجاب علي الإسترجاع علي الخط المباشر وستقوده إلي مزيد من الإزدهار كما أنها ستؤدي إلي زيادة عدد الباحثين والمستفيدين لأساليب الإسترجاع علي الخط المباشر ومن ثم المساهمه في زياده الإقبال علي خدمات الخط المباشر(٤٤) حيث يتوقع هنسل (٤٥) أن إنخفاض تكاليف التدريب علي الإسترجاع علي الأقراص البصرية ستؤدي إلي ذياده عدد الباحثين محليا ومن ثم نقل مهارات البحث المكتسبة إلي الإسترجاع علي الخط المباشر .

ويري الكاتب أن نظم الأقراص البصرية سيكون لها تأثيرها الإيجابي والسلبي معاً علي نظام الإسترجاع علي الخط المباشر فقد ثبت من التجارب السابقه أن المصغرات الفيلميه Microformلم تنحي المطبوعات جانباً ورغم دخولها حلبة المنافسه والسباق منذ قرن وربع قرن تقريباً وكذلك فإن نظم الإسترجاع المباشر لم تجعل الببليوجرافيات المطبوعه عديمة الفائدة ، وبالمثل فإن نظم الأقراص البصرية لن تخرج نظم الإسترجاع المباشر من السوق " وستصبح الأقراص البصرية عامل توازن في عالم المعلومات وستساعد المكتبات في تقديم خدمات معلومات متقدمة إستنادا إلي سعرها المعتدل وإستخدامها السهل والبسيط " (٤٦) .

ومما يدعم هذا الرأي هو ظهور نظم جديده هي مزيج بين الأقراص البصرية on `Disk Database ونظم الإسترجاع المباشر on line Databaseوهي ما تسمي بالنظم المختلطة Hyrid systemsوفي هذه النظم يستخدم الأول للإسترجاع والثاني لتحديث الملفات ولتغطية مجالات النقص التي لا يشبعها النظام الأول ، وفي نظم مختلطة أخري يستخدم القرص البصري في استرجاع معلومات نصبه ويقتصر الإسترجاع المباشر علي المعلومات الببليوجرافية (٤٧) .

وبعد فما علينا إلا أن ننتظر ونراقب في حياد وموضوعيه وتتبع لمراحل هذا الصراع القائم بين نظم الأقراص البصرية ونظم استرجاع المعلومات علي الخط المباشر ، فليس من السهل وضع تصور واضح لمستقبل هذه النظم في مؤسسات المعلومات ، فالأمر يحتاج إلي سنوات وسنوات حتي يتضح الموقف .

الهوامش

١- حشمت قاسم : نظم اختزان المعلومات واسترجاعها . القاهره . المنظمه العربيه للمواصفات والمقاييس ، ١٩٧٨ ص٢ .

٢- محمد فتحي عبد الهادي : مقدمه في علم المعلومات . القاهره . مكتبه غريب ١٩٨١ ص ١٩٢ - ١٩٣ .

٣- لانكستر ، ولفرد ، نظم استرجاع المعلومات . ترجمه حشمت قاسم . القاهره ، مكتبه غريب ١٩٨١ ص٤٠ ، ومحمد فتحي عبد الهادي . المصدر السابق ، ص ١٩٦ - ١٩٧ .

٤- محمد فتحي عبد الهادي . المصدر السابق ص ٢٠٥ - ٢٠٦ .

٥- حشمت قاسم . خدمات المعلومات ، مقوماتها وأشكالها . القاهره ، مكتبه غريب ١٩٨٤ ص ٣٦٧ .

٦- لانكستر ، ولفرد . المصدر السابق ص ١٠٢ - ١٠٣ وحشمت قاسم المصدر السابق ص ٢٦٩ - ٢٧٠ .

٧- حشمت قاسم . المصدر السابق ص ٣٠٧ نقلا عن :

- Hoòver , Ryane . The library and information managers guide to online services . New York , Konwledge industry,1980.

٨- Blasgen , Michaelw " Datahase system " science , No215 (12, February) 1982.P.869.

٩- لانكستر ، ولفرد . المصدر السابق ص ١١٦ .

١٠- حشمت قاسم . المصدر السابق ص٢٧٨ و Hoover,Rysne .op.cit.p.

١١- لانكستر ، ولفرد . المصدر السابق ص ١٠٦ - ١٠٧ .

١٢- نفس المصدر ص١٠٧.

١٣- نفس المصدر ص١١٣ - ١١٤.

١٤- جاسم محمد جرجيس وبديع محمد مبارك . بنوك المعلومات .... مجله المكتبات والمعلومات العربيه . س٩ ، ع ١ (يناير ١٩٨٩) ص١٦

١٥- حشمت قاسم . المصدر السابق ص٢٧٨ - ٢٧٩ .

١٦- حشمت قاسم . المصدر السابق ٣٨١ - ٣٨٤ و Maloney, James J. (e.d) online searching : technigue and management- checago . ALA.1983.P.16-17.

١٧- Anthony , L.J. (e.d) Hondbook of special Librarian ship and in- formation work. London . Aslib , 1982. p.326-327.

١٨- لانكستر ، ولفرد. المصدر السابق ص١٠٩ - ١١١ .

١٩- أنظر حشمت قاسم . المصدر السابق ٣٩٦ - ٤٠٢ .

Moloney , James J. op , cit , Anthony , L.J.op cit . p. 340-344. Tedd,Lucy A, An Introduction to computer based library system.New York . John wiley 1984.P.424-26,223-252.

٢٠- حشمت قاسم . المصدر السابق ص ٤١٧ - ٤٢٢ .

٢١- حشمت قاسم ، المصدر السابق ص٤٠٢ .

٢٢- نفس المصدر السابق ص ٢١٧ - ٢١٨ .

٢٣- Moloney,James.J. (ed.) Op .cit.P22-24

٢٤- حشمت قاسم . المصدر السابق ص ٤٠٤ .

٢٥- نفس المصدر السابق ص ٤٠٦ .

٢٦- نفس المصدر السابق ، ص ٤٠٦- ٤٠٧ ولانكستر . المصدر السابق ص ١٢١-١٢٢ .

٢٧- Tedd,Lucy A.Op .cit .P.224.

٢٨- حشمت قاسم . المصدر السابق ص ٤١٠ .

٢٩- Maloney,James.J.(ed.) Op.cit,p61

٣٠- لانكستر بولفرد . المصدر السابق ص ١٠٧ و

Lancaster,W. online information system in : Encyc- Lopedio of library and information science.Vol . 20. (1977) p.394-397.

٣١- حشمت قاسم . المصدر السابق ص٤١١ - ٤١٣ .

٣٢- المصدر السابق ص٤١٥ - ٤١٦ .

٣٣- نفس المصدر السابق ص٤١٧ .

٣٤- نفس المصدر السابق ص٤٢٢ - ٤٢٤ .

٣٥- Anthony,L.J.(ed.) Op .cit.P.350.

٣٦- حشمت قاسم . نفس المصدر ص٤٢٥ - ٤٢٧ .

٣٧- أحمد عز الدين زيدان . التطورات الحديثه في نظم معالجه الوثائق والأشكال . مجله المكتبات والمعلومات العربيه ، س٦ ، ع٤ (اكتوبر ١٩٨٦) ص٧٧.

٣٨- نسيم حسن الصماوي . نظم الأقراص البصريه المكتنزة .... مكتبه الإداره . مج ١٥ ع٢ (يناير ١٩٨٨) . ص٥٦ .

٣٩- أحمد بدر . الاسطوانات البصريه واسطوانات الفيد وتكنولوجيا حديثه للاختزان والخدمات المكتبيه ومراكز المعلومات . س٩ ، ع ٣ (يوليو ١٩٨٩) ص٥٠ -٥١ .

٤٠- Norman, Desmarais ." Laser libraries " Byte,No1 ,II.No 5 (May 1986) . P. 239-240.

٤١- نسيم حسن الصماوي . المرجع السابق ص ٥٨ - ٥٩ .

٤٢- يجد القارىء مناقشة مفصلة لهذه المشكلات وامكانيات حلها في المرجع السابق ص ٦٠ - ٦٢ .

٤٣- نسيم الصماوي . المرجع السابق ص ٦٤ .

٤٤- Kramer, Matt. Compact disks may spur use of on line data bases. Bc week , Vol 2. No 50 (December 17,1985) P.59.

٤٥- نسيم الصماوي . المرجع السابق ص٦٥ .

٤٦- Adams , Michael Q.Digital Eguipment corpsration CDROM softwore and data base Publications " online vol.10.No.4 (July 1985.) p.61.

٤٧- نسيم الصماوي . المرجع السابق . ص٧٠ .

قائمة ببليوجرافية مختارة

تشتمل هذه القائمة علي مختارات من الإنتاج الفكري العربي والإنجليزي عن المراجع والخدمة المرجعية سواء تم الإعتماد عليها في جمع مادة الكتاب أو لم يتم ، والهدف منها أن يرجع إليها من يرغب في التوسع في دراسة الموضوع ٠



١- أثرتون ، بولين :

مراكز المعلومات : تنظيمها وادارتها وخدماتها . تأليف بولين اثرتون ترجمة حشمت قاسم - القاهرة - مكتبه غريب ، ١٩٨١ .

٢-أحمد انور عمر :

المراجع ، أنواعها وخصائصها - مقدمه في المراجع وأدوات الاعلام ، بغداد المكتبه المركزيه لجامعه بغداد ، ١٩٦٧ .

٣- __________:

مصادر المعلومات في الكتبات - ط٢ . الرياض ، دار المريخ ، ١٩٨٠م .

٤- __________ :

خطط مقترحه لتنظيم خدمه المراجع بمكتبات الجامعات - مجله كليه اللغه العربيه جامعه الامام محمد بن سعود بالرياض - مج٩ ، ١٣٩٩/١٩٧٩ .

٥- أحمد بدر :

الخدمه المرجعيه والبحث عن الانتاج الفكري بالمكتبه المتخصصه . صحيفه المكتبه - مج ٢١ ، ع ٢ (ابريل ١٩٨٩) .

٦- أحمد بدر وحشمت قاسم :

المكتبات المتخصصه : اداراتها وتنظيمها وخدماتها - ط٢ - الكويت . وكاله المطبوعات، ١٩٧٨ .

٧- أحمد بدر ومحمد فتحي عبد الهادي :

المكتبات الجامعيه : دراسات في المكتبات الاكاديميه والبحثيه ط٢ - القاهره مكتبه غريب ، ١٩٨٨ .

٨- جاسم محمد جرجيس وعبد الجبار عبد الرحمن :

المراجع والخدمات المرجعية في مراكز التوثيق والمعلومات - بغداد . مركز التوثيق الاعلامي لدول الخليج العربي . ١٩٨٥ .

٩- حشمت قاسم :

خدمات المعلومات . مقوماتها وأشكالها - القاهره ، مكتبه غريب ، ١٩٨٤. .

١٠- ـــــــــــــــ :

مصادر المعلومات وتنميه المقتنيات بالمكتبات - ط٢ - القاهره . مكتبه غريب ١٩٨٩ .

١١- ـــــــــــــــ :

المكتبه والبحث . القاهره - مكتبه غريب - ١٩٨٣ .

١٢- حوريه ابراهيم مشالي :

فعاليه إسلوب دراسه الحاله في تدريس المراجع . دراسه تطبيقيه . مجله المكتبات والمعلومات العربيه - س٩ ، ع١ (يناير ١٩٨٩) ص١٢٠-١٤٠.

١٣- سعد محمد الهجرسي :

دراسات ببليوجرافيه لأوعيه الفكر العربي . الاطروحات والدوريات . القاهره جمعيه المكتبات المدرسيه - ١٩٧٥ .

١٤- ـــــــــــــــ :

الدليل البيليوجرافي للمراجع بالوطن العربي - ط٥ - القاهره . المنظمه العربيه للتربيه والثقافه والعلوم - ١٩٧٦ .

١٥- ـــــــــــــــ :

المراجع العامة . دراسه نظريه نوعيه عن القواميس ودوائر المعارف ، الجيزه البيت العربي للمعلومات - ١٩٨٦ .

١٦- ـــــــــــــــ :

المراجع ودراستها في علوم المكتبات - القاهره - جمعيه المكتبات المدرسيه ، ١٩٧٧ .

١٧- سليمان حسين مصطفي :

المراجع الأساسيه - رساله المكتبه مج ١٢ ، ع٤ (كانون الاول ١٩٧٧).

١٨- سيد حسب الله :

بنوك المعلومات أو المصادر والمراجع البيليوجرافيه المحسبه - تقديم سعد

محمد الهجرسي – الرياض – دار المريخ ١٩٨٧ م .

١٩- شوقي سالم ومحمد سلامه :

نظم المعلومات وطرقه والاختزان والاسترجاع – الكويت ، وزاره التربيه ١٩٨٧ .

٢٠- عبد الجبار عبد الرحمن :

دليل المراجع العربيه والمعربه – البصره – دار الطباعه الحديثه ١٩٧٠

٢١- عبد الستار الحلوجي :

مدخل لدراسه المراجع – الرياض – دار العلوم – ١٩٨٣ .

٢٢- عبد الكريم الأمين وزاهدة ابراهيم :

دليل المراجع العربيه – بغداد – مطبعه شفيق ، ١٩٧٠ ص ٢٦٧

٢٣- عبد المنعم محمد عمر :

المدخل للدراسات العربية أو المراجع العربية العامة. القاهرة ، مراكز دراسات تحقيق التراث القومي ، ١٩٦٧ .

٢٤- فؤاد محمد كامل حسن :

المراجع كمصادر معلومات أساسيه مع دراسه تطبيقيه لمجموعاتها وخدماتها بمكتبه جامعه الملك عبد العزيز المركزيه بجده – (ماجستير كليه الاداب – جامعه الملك عبد العزيز بجده) ١٤٠٦ ص ٣٦٤ .

٢٥- لانكستر ، ولفرد :

نظم استرجاع المعلومات ترجمه حشمت قاسم – القاهره – مكتبه غريب ، ١٩٨١ ص٥٢٧ .

٢٦- محمد ابراهيم السيد :

دراسات في مصادر ومراجع المكتبه العربيه – القاهره – ١٩٨٧ ص ١٤٧ .

٢٧- محمد ماهر حماده :

المصادر العربيه والمعربه – ط٢ – بيروت – مؤسسه الرساله ١٩٨٠م .

٢٨- محمد محمد أمان :
خدمات المعلومات مع اشاره خاصه إلي الاحاطه الجاريه - الرياض ، دار المريخ ١٩٨٥ .

٢٩- محمد محمد الهادي :
مصادر البيانات والمعلومات في مراكز المعلومات - مجله المكتبات - والمعلومات العربيه س٢ ، ع٢ (ابريل ١٩٨٢) .

٣٠- محمد ناصر بن عباس :
دراسه نظرية حول الخدمة المرجعية مع تطبيقات فردية لبعض المراجع في المكتبات معهد الاداره العامة - الرياض - مكتبه الاداره ، س١٥ ، ع ٢ (يوليو ١٩٧٧) .

٣١- مصطفي الكزه :
الخدمه المرجعيه ودورها في المكتبه - رساله المكتبه (بنغازي) س٤ ، ع٤ (يوليو ١٩٧٧) .

٣٢- مني أمين شاكر عبد اللطيف :
كتب المراجع الصادره في البلاد العربيه ، دراسه تحليليه - ماجستير - كليه الاداب جامعه القاهره - ١٩٨٤ ٢ مج .

٣٣- مني محمد علي :
ماهيه الخدمه المرجعيه وتحليل الاسئله المرجعيه - مجله آداب المستنصريه ع١١ (١٩٨٥) .

٣٤- ميري عبيدي فتوحي :
تقويم المراجع العربيه والأجنبيه - الكويت ، وكاله المطبوعات ١٩٧٩ .

٣٥-نزار محمد علي قاسم :
المراجع العربيه العامه - بغداد - مطبعه عصام - ١٩٧٨ .

٣٦- هافئة جار الله صوفان :
الخدمه المرجعيه وقسم المراجع ومكتباتنا - رساله المكتبه - مج ١٧ ع١ ،

(مارس ١٩٨٢) .

٣٧-
Cole, G.L. " subject reference Librarian and the academic departments : a cooperative venture " special librar
ies . Vol . 65 (July 1974) P. 259-267.

٣٨- Davinson , Donald.
Reference service . London : clive Bingley , 1979 . 235 P.

٣٩- Dawkins , W M and Jackson J.
Enhancing reference services . technicalities (AVG) UST 1986 , P.
٤-٧,

٤٠- Glavin , Thomas J.
Problems in refernce services : Case study in methods and policy ?
New York : Bowker copy . 1965.

٤١- Grogan , Denis.
Practical reference work . London , Clive Bingley . 1979.

٤٢- Hutchins , Margeret.
Introduction to reference work . Chicago : ALA , 1944.

٤٣- Katz , William A.
Interoduction to reference work . 4 th ed . New York , Mc Graw Hill 1982 . 2 Vols.

٤٤- Kent , Allen and Horold Loncsur (ed)
Encyclopedia of library and information science , New York , Marcel Dekker , 1968 - 36 Vol.

٤٥- King , Donal d W. and Wdward Bryant.
The Eva Luation of information services. Washington , 1977.

٤٦- Kumar, Krishan.
Reference Service . 2nd . New Delhi , Vikas , 1980 444P.

٤٧- hoover , Ryane.

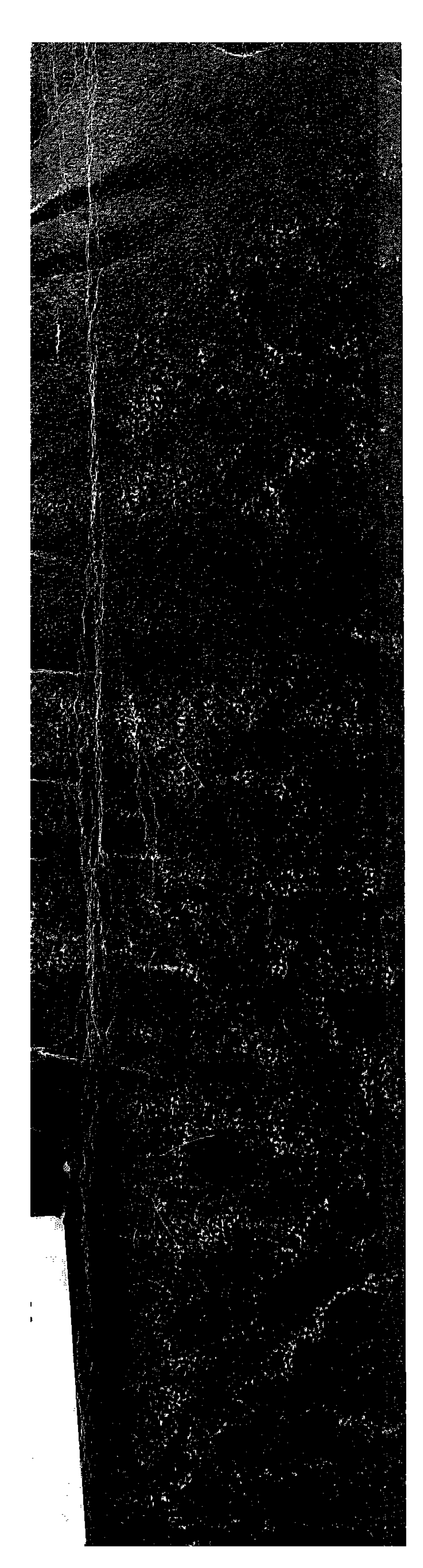
The Library and information managers guid to on line services .
New York , Knowledge industry 1980.
٤٨- Malaney , James J. (ed)
On line serchings : techicue and mangement Chicaga : ALA. 1983.
٤٩- Mudge , Isadore G.
Reference Books . 9 th ed . Chicago :ALA , 1976 . PP X iv - x v.
٥٠- Olson , L M
Reference service Evalution in medium - sired libraries . Jor . A ca-dimic librarianship , 9 January , 1974, P 322- 329.
٥١- Powcll , RR.
Stuty of reference servies and librarias selectd public libraries . III Lib . May 1978 P. 48 - 489.
٥٢- ----------------------
reference Effectiveness : a Review of research . Lib . and Info . Sc . Res (6 January) 1984 . P 3 - 16.
٥٣- Ranganathos , S . R.
Reference service . 2 noled . Bombay , Asia , Pub House , 1967.
٥٤- Sheehy , Eugenep.
Guide to reference books : 9 th ed . Chicago : ALA , 1976. 1015 P.
٥٥- -------------------------
Guide to reference books : a suppment chicago : ALA, 1980.
٥٦- Tedd , Lucy A.
An introduction to computer based library system . New York , John Wiley , 1984.
٥٧- Walford , Albert.
Guide to refernce Materials . 4 th ed . London ; LA, 1980 , 3Vol.

المحتويات

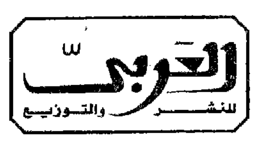








الغلاف : أحمد اللباد



٦٠ شـارع القصـر العينـى

أمـام روزا اليوسـف - القاهـرة

ت : ٣٥٤٧٥٦٦ - ٣٥٥٤٥٢٩